

# 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 تطبيقات 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 support@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 م.د.م.س ("نحن" أو "ديليفرو")، المسجلة في مركز دبي للسلع المتعددة، دبي، الإمارات العربية المتحدة، برقم الترخيص DMCC-080225.

## 2. هدفنا

هدفنا هو ربطك بالمطاعم التي نتعاون معها ("المطاعم الشريكة") والسماح لك بطلب العناصر للتوصيل ("خدمتنا"). عندما تطلب من مطعم شريك، تعمل ديليفرو كوكيل نيابة عن هذا المطعم الشريك لاتمام طلبك من خلال تطبيقنا وإدارة تجربتك طوال عملية الطلب. بمجرد تقديم طلبك، سيتم تسليم العناصر إليك بواسطة ديليفرو ("توصيل ديليفرو") أو مطعمنا الشريك ("التوصيل الشريك") (يطلق على كل منهما "التوصيل") وفقاً للمطعم الشريك الذي حددته. في بعض الحالات، قد يكون المطعم الشريك مملوكاً 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 مطعم شريك لديه منطقة توصيل محددة. قد تتغير منطقة التسليم هذه في أي وقت بسبب عوامل مثل الطقس أو الطلب على خدماتنا. وذلك لضمان وصول العناصر إلى باب منزلك في أفضل حالاتها. يقرر كل مطعم شريك لدينا ساعات العمل الخاصة به. وهذا يعني أن توفر خدماتنا، ومجموعة المطاعم الشريكة التي يمكنك الطلب منها، يعتمد على المطاعم الشريكة في منطقتك. إذا حاولت طلب توصيل إلى موقع خارج منطقة التوصيل أو ساعات عمل مطعم شريك، أو كان التطبيق غير متاح لأي سبب من الأسباب، فسوف نخطر بك بأن الطلب لن يكون ممكنًا.

## 5. الطلبات

عند تقديم طلب عبر تطبيقنا، يجب أن يتم قبوله من قبلنا أو من قبل المطعم الشريك قبل تأكيده. سنرسل إليك إشعارًا إذا تم قبول طلبك (إشعار التأكيد). يصبح العقد الخاص بتوريد أي عنصر قمت بطلبه ساري المفعول عندما نرسل إشعار التأكيد. 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 المطاعم الشريكة سياسة قيمة الطلب الأدنى. سيتم عرض هذا على تطبيقنا. جميع العناصر تخضع للتوافر. قد تستخدم المطاعم الشريكة المكسرات أو المواد المسببة للحساسية الأخرى في تحضير عناصر معينة. يرجى الاتصال بمطعم الشريك قبل الطلب إذا كان لديك حساسية. لا يمكن لديليفرو ضمان خلو أي من العناصر التي تبيعها مطاعمنا الشريكة 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 متاحًا لقبول التسليم من وقت تقديم الطلب. بالنسبة للتسليم المجدول، سنخبرك بالوقت الذي من المتوقع أن يتم تسليم العنصر فيه؛ يجب أن تكون متاحًا لاستلام التسليم لمدة عشر دقائق قبل ذلك الوقت وعشر دقائق بعده.

لسوء الحظ، وعلى الرغم من جهودنا وجهود شريكنا في المطعم، فإن الأمور لا تسير دائمًا وفقًا 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 نخطر بك بمنحك خيار إلغاء طلبك، فسنعمل معك لتصحيح الأمور ما لم تكن أنت سبب التأخير (على سبيل المثال لأنك أعطيتنا عنوانًا خاطئًا 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 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 أيضًا 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):

- لا تأتي إلى الباب؛
- لم يرد على الهاتف عندما اتصل بك السائق باستخدام معلومات الاتصال التي قدمتها لنا؛ و/أو

- لقد أجبت على الهاتف ولكنك فشلت بعد ذلك في توفير الوصول خلال فترة زمنية معقولة، ولم يتمكن السائق من العثور على مكان آمن لترك الطعام.

## 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 رويتها 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 المطعم الشريك.

## 8. المنتجات المقيدة بالعمر

لا يجوز بيع المنتجات المقيدة بالعمر وتسليمها إلا للأشخاص الذين يبلغون 18 عامًا أو أكثر. من خلال تقديم طلب للحصول على منتج مقيد بالعمر، فإنك تؤكد أنك تبلغ من العمر 18 عامًا على الأقل. تطبق ديليفرو سياسة التحقق من العمر تحدي 25 حيث سيطلب سائق التوصيل من العملاء الذين يبدو أنهم أقل من 25 عامًا تقديم دليل على أن عمرهم 18 عامًا أو أكثر. يجوز للسائق رفض تسليم أي منتج مقيد بالعمر لأي شخص لا يبدو أنه يبلغ من العمر 25 عامًا ما لم يتمكن من تقديم بطاقة هوية مصورة صالحة تثبت أنه يبلغ من العمر 18 عامًا أو أكثر. إذا تم رفض تسليم أي منتج مقيد بعمر معين، فسوف يتم تحصيل رسوم المنتج ذي الصلة ورسوم التسليم منك.

## 9. الإلغاء

يجوز لك إلغاء الطلب دون أي رسوم في أي وقت قبل أن يبدأ شريك المطعم في تحضير الطعام ("الطلب الذي تم البدء فيه"). إذا كنت ترغب في إلغاء الطلب قبل أن يصبح طلبًا تم البدء فيه، فيرجى الاتصال بنا على الفور، عبر تطبيقنا. إذا أكد المطعم الشريك أن الطلب لم يكن طلبًا 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 طلبًا تم البدء فيه، فسيتم تحصيل السعر الكامل للعناصر، وإذا تم إرسال السائق، فسيتم أيضًا تحصيل رسوم التوصيل منك. بالنسبة لأي طلب يتم طلبه على أساس الدفع نقدًا عند التسليم ("COD")، لا يمكن إلغاء هذا الطلب بعد أن يصبح طلبًا تم البدء فيه وسيتم تحصيل رسومه وتسليمه إليك.

قد تخاطرك ديليفرو والمطعم الشريك بإلغاء الطلب في أي وقت. لن يتم تحصيل أي رسوم منك مقابل أي طلبات تم إلغاؤها من قبلنا أو من قبل المطعم الشريك، وسوف نقوم برد أي مبلغ تم دفعه بالفعل باستخدام نفس الطريقة التي استخدمتها لدفع ثمن طلبك. قد نقوم أيضًا 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 أيضًا في أي وقت وفقًا لتقدير المطاعم الشريكة. نحن نحفظ الحق في فرض رسوم خدمة، والتي قد تكون عرضة للتغيير، لتوفير خدماتنا. سيتم

إعلامك بأي رسوم خدمة وضرائب سارية قبل الشراء على صفحة الخروج 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 تلقائيًا 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 المطاعم الشريكة بتسليم طلب، فقد نقوم نحن أو المطعم الشريك أيضًا بتحويل 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 نقدًا 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 المطعم الشريك فقط. يمكن أيضًا 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 مخولين 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 مطاعمنا الشريكة بقبول الدفع نيابة عنهم، كما أن دفع سعر أي عناصر أو رسوم التوصيل إلينا سيؤدي بالتزامك بدفع السعر إلى المطعم الشريك. في حالات محدودة، حيث قمت باختيار مطعم شريك يقدم خدمة التوصيل للشريك، يمكنك أيضًا إجراء الدفع نقدًا مباشرة إلى المطعم الشريك عن طريق دفع المبلغ إلى سائق التوصيل للشريك في وقت التسليم.

في بعض الأحيان، تقوم المطاعم الشريكة بتقديم عروض خاصة من خلال تطبيقنا. يمكنك رؤية هذه العناصر عند إلقاء نظرة على قائمة مطعم الشريك. هذه العروض تخضع لتقدير المطاعم الشريكة. 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. نصائح

عند تقديم طلبك:

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

بعد استلام طلبك:

بمجرد استلام طلبك، قد تتلقى إشعارًا يتيح لك فرصة دفع إكرامية لسائقك. ستقوم ديليفرو بتحويل الدفع نيابة عن السائق، باعتبارها وكيل تحويل 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 سائتك 100% من أي دفعة تختار القيام بها. نظراً لأن هذا الدفع يتم بعد استلام طلبك، فهو غير قابل للاسترداد ولا يشكل جزءاً من طلبك. اعتماداً على طريقة الدفع المستخدمة لطلبك الأصلي، قد تظهر إكراميتك في كشف حسابك المصرفي/بطاقة الائتمان كدفعة منفصلة.

## 12. مسؤوليتنا عن الخسارة أو الضرر الذي تعاني منه

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.

نحن لا نستبعد أو نقيد 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.

## 13. حماية البيانات

نقوم بمعالجة بياناتك الشخصية وفقاً لسياسة الخصوصية الخاصة بنا والتي يمكنك العثور عليها [هنا](#).

## 14. أحكام أخرى

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.

## شروط استخدام موقع ديليفرو الإلكتروني والتطبيقات

تحدد هذه الشروط شروط الاستخدام التي يمكنك بموجبها الاستفادة من موقعنا الإلكتروني [deliveroo.ae](https://deliveroo.ae) ("موقعنا") أو أي تطبيق نوفره عبر متجر التطبيقات أو غير ذلك ("خدمتنا")، سواء كضيف أو مستخدم مسجل. يرجى قراءة شروط الاستخدام هذه بعناية قبل البدء في استخدام موقعنا أو خدمتنا. من خلال الوصول إلى موقعنا أو استخدام خدمتنا، فإنك تشير إلى أنك تقبل شروط الاستخدام هذه وأنت توافق على الالتزام بها. إذا كنت لا توافق على شروط الاستخدام هذه، فلا تستخدم موقعنا أو تستخدم خدمتنا.

## 1. معلومات عنا

deliveroo.ae هو موقع ويب تديره شركة ديليفرو م.د.م.س ("نحن" أو "ديليفرو")، المسجلة في مركز دبي للسلع المتعددة، دبي، الإمارات العربية المتحدة، برقم الترخيص DMCC-080225. ديليفرو هي شركة يتم فيها تحضير الطعام في مطاعم مستقلة ("مطاعمنا الشريكة") ويتم توصيله من قبلنا.

## 2. الوصول إلى خدمتنا أو خدماتنا

يُسمح بالوصول إلى موقعنا وخدمتنا على أساس مؤقت، ونحن نحفظ بالحق في سحب أو تعديل الوصول إلى موقعنا أو خدمتنا دون إشعار (انظر أدناه). لن نكون مسؤولين إذا كان موقعنا أو خدمتنا غير متاحين في أي وقت أو لأي فترة، لأي سبب من الأسباب. من وقت لآخر، قد نقوم بتقييد الوصول إلى بعض أجزاء موقعنا أو خدمتنا، أو موقعنا أو خدمتنا بالكامل للمستخدمين الذين قاموا بالتسجيل لدينا. أنت مسؤول عن الحفاظ على سرية تفاصيل تسجيل الدخول الخاصة بك وأي أنشطة تحدث تحت حسابك. إذا كانت لديك أي مخاوف بشأن تفاصيل تسجيل الدخول الخاصة بك أو تعتقد أنه تم استخدامها بشكل خاطئ، فيجب عليك الاتصال بـ support@deliveroo.ae على الفور لإخبارنا بذلك. يمكننا إلغاء فعالية حسابك في أي وقت.

## 3. الاستخدام المقبول

لا يجوز لك استخدام خدمتنا إلا للأغراض القانونية. لا يجوز لك استخدام موقعنا أو خدمتنا بأي طريقة تنتهك أي قانون أو لائحة محلية أو وطنية أو دولية سارية أو إرسال أو استلام أو تحميل أو تنزيل أو استخدام أو إعادة استخدام أي مادة عن علم لا تتوافق مع معايير المحتوى الخاصة بنا في البند 5 أدناه. كما توافق على عدم الوصول دون إذن إلى أي جزء من موقعنا أو خدمتنا أو أي شبكة أو معدات مستخدمة في تقديم خدمتنا أو التدخل فيها أو إتلافها أو تعطيلها.

## 4. الميزات التفاعلية لموقعنا

قد نقوم من وقت لآخر بتوفير ميزات معينة تسمح لك بالتفاعل من خلال موقعنا أو خدمتنا مثل غرف الدردشة. بشكل عام، لا نقوم بالإشراف على أي خدمة تفاعلية نقدمها، على الرغم من أننا قد نقوم بإزالة المحتوى المخالف لشروط الاستخدام هذه كما هو موضح في القسم 6. إذا قررنا إدارة خدمة تفاعلية، فسوف نوضح ذلك قبل أن تستخدم الخدمة ونزودك عادةً بوسيلة للاتصال بالمشرف، في حالة ظهور أي مخاوف أو صعوبات.

## 5. معايير المحتوى

تتطبق معايير المحتوى هذه على أي مادة أو كل مادة تساهم بها في خدمتنا ("المساهمات")، وعلى أي خدمات تفاعلية مرتبطة بها. يجب عليك الالتزام بروح المعايير التالية بالإضافة إلى نصها. تنطبق المعايير على كل جزء من أي مساهمة وكذلك على المساهمات ككل. يجب أن تكون المساهمات دقيقة (حيث تشير إلى الحقائق) وصادقة (حيث تشير إلى الآراء) ومتوافقة مع القانون المعمول به في دولة الإمارات العربية المتحدة وفي أي دولة يتم نشرها منها. لا يجوز للمساهمات أن:

- تحتوي على أي مادة تشهيرية لأي شخص، أو فاحشة، أو مسيئة، أو بغض، أو تحريضية، أو تروج لمواد جنسية أو تروج للعنف أو تروج للتمييز على أساس العرق أو الجنس أو الدين أو الجنسية أو الإعاقة أو العمر؛
- تنتهك أي حقوق نشر أو حقوق قاعدة البيانات أو العلامات التجارية لأي شخص آخر؛

- تكون عرضة لاحتمال خدع أي شخص أو تشكل خرقاً لأي واجب قانوني مستحق لطرف ثالث، مثل الواجب التعاقدى أو واجب الثقة أو تعزز أي نشاط غير قانوني؛
- تكون تهديداً أو إساءة أو انتهاكاً لخصوصية شخص آخر، أو تسبب إزعاجاً أو إرباكاً أو قلقاً لا داعي له أو من المحتمل أن تضايق أو ترعج أو تخرج أو تقلق أو تربك أي شخص آخر؛
- يتم استخدامها لانتحال شخصية أي شخص، أو لتشويه هويتك أو انتمائك لأي شخص أو إعطاء الانطباع بأنها صادرة عنا، إذا لم يكن الأمر كذلك؛ أو
- تدعو أو تروج أو تساعد في أي فعل غير قانوني مثل (على سبيل المثال فقط) انتهاك حقوق النشر أو إساءة استخدام الكمبيوتر.

## 6. التعليق والإنهاء

إن عدم الامتثال للقسم 3 (الاستخدام المقبول) و/أو القسم 5 (معايير المحتوى) في شروط الاستخدام هذه يشكل خرقاً جوهرياً لشروط الاستخدام، وقد يؤدي إلى اتخاذنا أيًا أو كليًا من الإجراءات التالية:

- الانسحاب الفوري أو المؤقت أو الدائم لحقك في استخدام خدمتنا؛
  - الإزالة الفورية أو المؤقتة أو الدائمة لأي منشور أو مادة قمت بتحميلها إلى خدمتنا؛
  - إصدار تحذير لك؛
  - اتخاذ إجراء قانوني ضدك بما في ذلك إجراءات استرداد جميع التكاليف (بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، التكاليف الإدارية والقانونية المعقولة) الناتجة عن الإخلال؛
  - الإفصاح عن مثل هذه المعلومات لسلطات إنفاذ القانون حسبما نشعر بشكل معقول أن ذلك ضروري.
- الاستجابات الموضحة في هذا البند غير مقتصرة، وقد نتخذ أي إجراء آخر نراه مناسباً بشكل معقول.

## 7. حقوق الملكية الفكرية

نحن المالك أو المرخص لجميع حقوق الملكية الفكرية في موقعنا وخدمتنا، وفي المواد المنشورة عليه (باستثناء مساهماتك). وتخضع هذه الأعمال لقوانين ومعاهدات حقوق النشر في جميع أنحاء العالم. جميع هذه الحقوق محفوظة. لا يجوز لك نسخ أو إعادة إنتاج أو إعادة نشر أو تنزيل أو نشر أو بث أو إرسال أو توفير للجمهور أو استخدام أي محتوى على موقعنا بأي طريقة أخرى باستثناء الاستخدام الشخصي غير التجاري.

## 8. الاعتماد على المعلومات المنشورة

لا تهدف التعليقات والمواد الأخرى المنشورة على خدمتنا إلى تقديم المشورة التي يجب الاعتماد عليها. لذلك فإننا نتصل من كل المسؤولية والواجبات الناشئة عن أي اعتماد على مثل هذه المواد من قبل أي زائر لخدمتنا، أو من قبل أي شخص قد يكون على علم بأي من محتوياتها.

## 9. موقعنا وخدماتنا تتغير بانتظام

نحن نهدف إلى تحديث موقعنا وخدماتنا بشكل منتظم، وقد نقوم بتغيير المحتوى في أي وقت. إذا دعت الحاجة إلى ذلك، فقد نقوم بتعليق الوصول إلى موقعنا وخدماتنا، أو إغلاقهما إلى أجل غير مسمى. قد تصبح أي مادة موجودة على موقعنا أو خدمتنا قديمة في أي وقت، ونحن لا نتحمل أي التزام بتحديث هذه المواد.

## 10. مسؤوليتنا

لقد بذلنا قصارى جهدنا في إعداد موقعنا وخدمتنا. ومع ذلك، لن نكون مسؤولين عن أي أخطاء أو سهو فيما يتعلق بهذا المحتوى أو عن أي مشاكل تقنية قد تواجهها مع موقعنا أو خدمتنا. إذا تم إبلاغنا بأي عدم دقة في موقعنا أو في خدمتنا، وسنحاول تصحيح ذلك في أقرب وقت ممكن قدر الإمكان. إلى الحد الذي يسمح به القانون، فإننا نستبعد كل المسؤولية (سواء كانت ناشئة عن العقد أو الإهمال أو غير ذلك) عن الخسارة أو الضرر الذي قد تتكبده أنت أو أي طرف ثالث فيما يتعلق بموقعنا وخدمتنا وأي موقع ويب مرتبط بموقعنا وأي مواد منشورة عليه. لا يؤثر هذا على مسؤوليتنا عن الوفاة أو الإصابة الشخصية الناجمة عن إهمالنا، أو مسؤوليتنا عن التحريف الاحتيالي أو التحريف فيما يتعلق بمسألة أساسية، أو أي مسؤولية أخرى لا يمكن استبعادها أو تقييدها بموجب القانون المعمول به.

## 11. معلومات عنك وعن زيارتك لموقعنا و استخدامك لخدماتنا

نقوم بجمع بيانات معينة عنك نتيجة استخدامك لخدماتنا. تم توضيح ذلك بمزيد من التفصيل في سياسة الخصوصية الخاصة بنا.

## 12. تحميل المواد إلى موقعنا وخدماتنا

ستعتبر أي مادة تقوم بتحميلها إلى خدمتنا أو البيانات التي نجعلها كما هو موضح أعلاه (القسم 11) غير سرية وغير مملوكة، كما تقر وتوافق على أن لدينا الحق في استخدام ونسخ وتوزيع وبيع والإفصاح لأطراف ثالثة عن أي مواد أو بيانات لأي غرض يتعلق بأعمالنا. إلى الحد الذي تكون فيه هذه المواد محمية بحقوق الملكية الفكرية، فإنك تمنحنا ترخيصاً دائماً وعالمياً وخالياً من حقوق الملكية لاستخدام ونسخ وتعديل وتوزيع وبيع والإفصاح لأطراف ثالثة عن أي مواد أو بيانات من هذا القبيل لأي غرض يتعلق بأعمالنا.

## 13. روابط من موقعنا

عندما يحتوي موقعنا على روابط لمواقع وموارد أخرى مقدمة من جهات خارجية، يتم توفير هذه الروابط لإعلامك فقط. ليس لدينا أي سيطرة على محتويات تلك المواقع أو الموارد، ولا نتحمل أي مسؤولية عنها أو عن أي خسارة أو ضرر قد ينشأ عن استخدام لها.

## 14. الاختصاص والقانون المطبق

ستكون للمحاكم في مركز دبي المالي العالمي، دبي، الإمارات العربية المتحدة ("مركز دبي المالي العالمي") السلطة القضائية على أي مطالبة تنشأ عن أو تتعلق بزيارة موقعنا أو استخدام خدماتنا. تخضع شروط الاستخدام هذه وأي نزاع أو مطالبة تنشأ عن أو فيما يتعلق بها أو بموضوعها أو تكوينها (بما في ذلك النزاعات أو المطالبات غير التعاقدية) لقانون مركز دبي المالي العالمي ويتم تفسيرها وفقاً له.



## 15. الاختلافات

يجوز لنا مراجعة شروط الاستخدام هذه في أي وقت عن طريق تعديل هذه الصفحة. من المتوقع منك مراجعة هذه الصفحة من وقت لآخر للتعرف على أي تغييرات نجريها، حيث أنها ملزمة لك.

## 16. مخاوفك

إذا كانت لديك أي مخاوف بشأن المواد التي تظهر على خدمتنا، يرجى الاتصال بـ [support@deliveroo.ae](mailto:support@deliveroo.ae)

## شروط وأحكام القسيمة

### 1. مقدمة

توفر ديليفرو من وقت لآخر: (أ) القسائم (وهي أرصدة ترويجية قد نقدمها نحن أو المطاعم الشريكة على موقعنا) و(ب) رصيد الحساب (وهو رصيد قد يتم تطبيقه على حساب العميل وفقاً لتقدير ديليفرو). تعتبر القسائم وأرصدة الحساب بمثابة أرصدة يتم تطبيقها على حساب ديليفرو الخاص بالعميل، ويمكن استردادها (وفقاً للشروط، كما هو موضح أدناه) مقابل تكلفة العناصر. يشار إلى القسائم وأرصدة الحساب بشكل جماعي في هذه الشروط (شروط الرصيد) باسم الأرصدة. تنطبق شروط الأرصدة هذه على استخدامك لأي رصيد لدفع ثمن العناصر باستخدام خدمة ديليفرو. تنطبق شروط الرصيد هذه مع شروط وأحكام خدمة ديليفرو، والتي تظل سارية ما لم تتعارض مع شروط الرصيد هذه، وفي هذه الحالة تكون لشروط الرصيد هذه الأولوية. الكلمات المكتوبة بأحرف كبيرة والمستخدم في شروط الرصيد هذه لها نفس المعاني المذكورة في شروط الخدمة الخاصة بنا ما لم يتم تعريفها في شروط الرصيد هذه.

يمكنك "تطبيق" قسيمة على حسابك عن طريق (أ) إدخال رمز القسيمة (إن وجد) عند تقديم الطلب، أو (ب) عن طريق إضافة أي مكافأة نوفرها لك في قسم "عروضك ومكافآتك" في صفحة حسابك. ما لم يُنص على خلاف ذلك، فإن القسيمة التي تم تطبيقها على حسابك ستبقى هناك حتى يتم "استردادها" مقابل طلب مؤهل، أو تنتهي صلاحيتها (أيهما أقرب). أرصدة الحساب هي أرصدة نقوم بتطبيقها على حسابك بأنفسنا. في كلتا الحالتين، بمجرد تطبيق أي رصيد على حسابك، يظل مبلغ الرصيد في حسابك حتى يتم استرداده كدفعة للعناصر، ما لم يتم فقده، أو في حالة القسائم، ينتهي صلاحيته وفقاً لشروط تلك القسيمة. يتم تحديد الأسباب التي قد تؤدي إلى فقدان الاعتمادات أو انتهاء صلاحية القسائم في شروط الرصيد هذه.

### 2. الشروط التي تنطبق على القسائم فقط

ما لم نخبرك بخلاف ذلك، لا يمكن استخدام القسائم المقدمة في بلد وعملة معينة في بلد أو عملة مختلفة. يتم تقديم القسائم عادةً وفقاً لشروط، مثل حدود زمنية، أو حدود جغرافية، أو حدود لفئات معينة من العملاء (على سبيل المثال العملاء الجدد)، أو استخدامها فقط في مطعم شريك معين أو لعنصر قائمة معين. إذا كانت الشروط تنطبق، فسيتم ذكرها عند تقديم القسيمة.

بعض القسائم متاحة فقط لعملاء ديليفرو الجدد ("قسائم العملاء الجدد"). وهذا يعني أن القسيمة يتم تطبيقها (وفقاً لأي شروط أخرى قابلة للتطبيق) تلقائياً عندما يقوم العميل بتسجيل حساب ديليفرو جديد وسيتم استردادها عندما يقوم العميل بتقديم طلبه المؤهل الأول. تحتفظ ديليفرو بالحق في رفض التقديم و/أو السماح لك باسترداد قسيمة عميل جديدة إذا كنت تقوم بتسجيل حساب جديد باستخدام تفاصيل بطاقة الائتمان أو اسم التسليم والعنوان الموجودين بالفعل على نظامنا.

قد يكون استخدام القسيمة للدفع أو الدفع الجزئي أيضًا خاضعًا لشروط محددة تنطبق على تلك القسيمة فقط، مثل قيمة طلب أدنى محددة أو أنه لا يجوز استرداد القسيمة إلا في مطاعم شريكة محددة أو على عناصر محددة. إذا كان الطلب المقدم لا يتوافق مع الشروط المعمول بها، فلا يجوز استرداد الرصيد مقابل هذا الطلب. ستعرض صفحة الدفع على موقعنا، حيث تؤكد طلبك للسلع، القيمة الإجمالية للطلب والقسيمة المعمول بها، إن وجدت. إذا كان هناك رصيد قسيمة في حسابك لا ينطبق على طلبك، فلن يظهر في صفحة الدفع. في هذه المرحلة سيكون لديك خيار الدفع بطريقة أخرى أو إلغاء الطلب.

ما لم نخبرك بخلاف ذلك، يجب استرداد جميع القسائم خلال شهر تقويمي واحد من تاريخ تطبيقها.

لا يمكن استرداد سوى قسيمة واحدة لكل طلب. يمكن استخدام كل قسيمة مرة واحدة فقط لكل عميل. إذا كان لديك أكثر من قسيمة مؤهلة تم تطبيقها على حسابك عند تقديم طلب، فسيتم استرداد القسائم حسب تاريخ انتهاء الصلاحية، مع استرداد القسيمة التي تنتهي صلاحيتها أولاً.

لا يمكن استرداد القسائم مع أي عرض آخر من ديليفرو.

إذا قمت بإلغاء طلب تم إجراؤه باستخدام قسيمة، فلن يتم استعادة رصيد القسيمة إلى الحساب ولا يمكن إعادة استخدام القسيمة. إذا كانت القسيمة مخصصة لقسيمة عميل جديد، فلن تكون عميلًا جديدًا ولن تكون مؤهلاً للحصول على أي قسائم عملاء جدد لاحقة.

### 3. الشروط التي تنطبق على القسائم ورصيد الحساب

تخضع طلبات العناصر بشكل عام لقيم الطلب الدنيا، والتي تظل سارية بغض النظر عما إذا كان الدفع أو الدفع الجزئي عن طريق الرصيد.

لا يمكن استبدال الأرصدة نقدًا أو بأي بدائل أخرى وليس لها قيمة نقدية. لا يمكن استرداد الأرصدة على المنتجات المقيدة.

أية محاولة للتلاعب بموقعنا وعروضنا للرصيد عن طريق استخدام الإدخال بالجملة عبر أطراف ثالثة أو نقابات أو وحدات ماكرو أو "نصوص برمجية" أو "القوة الغاشمة" أو إخفاء الهوية عن طريق التلاعب بعنوانين بروتوكول الإنترنت أو استخدام هويات أخرى غير هوياتهم الخاصة أو أي وسائل آلية أخرى (بما في ذلك الأنظمة التي يمكن برمجتها للدخول)، سوف تجعل الطلب والانتماء من الصلة غير صالحين. يحق لشركة ديليفرو اتخاذ جميع الخطوات المعقولة لحماية نفسها من عمليات استرداد الأرصدة الاحتياطية أو غير الصالحة، بما في ذلك طلب التحقق المعقول الإضافي لإغلاق حسابات أي عملاء تعتقد بشكل معقول أنهم قاموا بأي من هذه الأعمال.

## شروط برنامج الإحالة

1. برنامج الإحالة هذا مفتوح لعملاء ديليفرو المختارين (أنت/المستخدم) الذين تبلغ أعمارهم 18 عامًا أو أكثر والذين قاموا بإجراء طلب واحد على الأقل من ديليفرو.
2. سوف نقوم بإعلامك عبر البريد الإلكتروني بأنك مؤهل لبرنامج الإحالة. سيتضمن البريد الإلكتروني رابطًا فريدًا. ما عليك سوى مشاركة الرابط الفريد الخاص بك مع صديق أو قريب (يبلغ من العمر 18 عامًا أو أكثر) لا يعيش في نفس العنوان الذي تعيش فيه والذي تعتقد أنه سيستفيد من خدمة ديليفرو ("الإحالة"). إذا قام أي شخص قمت بإحالاته بإجراء طلب ديليفرو باستخدام هذا الرابط الفريد، فسوف نقوم بتطبيق مبلغ رصيد قسيمة ديليفرو المذكور في البريد الإلكتروني الذي أرسلناه إليك مع الرابط الفريد على حسابك. قد يستغرق الأمر ما يصل إلى سبعة أيام بعد أن يقوم قريبك أو صديقك بتقديم طلب إحالة قبل تطبيق رصيد

- القسيمة على حسابك. يمكن استرداد رصيد القسائم المستلمة بموجب برنامج الإحالة في أي مطعم شريك وتنتهي صلاحيتها تلقائيًا خلال الفترة المذكورة في المواد الترويجية أو مواد ديليفرو الأخرى المرتبطة.
3. لا يجوز استخدام الروابط الفريدة إلا للأغراض الشخصية وغير التجارية. هذا يعني أنه يمكنك مشاركة رابطك الفريد مع معارفك الشخصية عبر حسابات الوسائط الاجتماعية الخاصة بك (على سبيل المثال حسابك الشخصي على فيسبوك أو تويتر أو إنستغرام) ولكن ليس على المواقع التي تساهم فيها ولكنك لست مالك الحساب (على سبيل المثال حسابات أو مجموعات أعمال فيسبوك، ويكيبيديا، تقييمات جوجل، مواقع الويب الخاصة بالكوبونات). لا يُسمح أيضًا بالترويج لرمز الإحالة الخاص بك عبر تسويق محرك البحث (على سبيل المثال AdWords / Yahoo / Bing). إذا علمنا أنك قمت بإتاحة رابطك الفريد بأي من هذه الطرق، فقد نقوم بإلغاء فعاليته دون إخبارك. لن نكون مسؤولين عن أي خسائر قد تتعرض لها إذا قمنا بإلغاء فعالية حسابك لهذا السبب.
4. يجوز لنا إيقاف برنامج الإحالة في أي وقت. سنقوم بإخطارك مسبقًا بإيقاف الخدمة على موقعنا. ستظل قسيمة الرصيد المطبقة بالفعل على حسابك نتيجة للإحالات متاحة للفترة المذكورة في البند 2 أعلاه، حتى إذا تم إيقاف برنامج الإحالة.
5. تعتبر أرصدة الإحالة بمثابة قسائم وبالتالي فهي تخضع لشروط وأحكام القسيمة المذكورة أعلاه.
6. يمكنك الحصول على رصيد قسيمة لعدد أقصاه 100 إحالة. نحتفظ بالحق في تغيير الحد الأقصى لعدد الإحالات التي يتم منح رصيد القسيمة لها في أي وقت، على الرغم من أنك ستلتقي رصيد القسيمة لأي طلبات إحالة يقدمها أقربك أو أصدقاؤك قبل التغيير.
7. المروج هو ديليفرو م.د.م.س، وحدة رقم: 123، مركز أعمال مركز دبي للسلع المتعددة، الطابق الأول، مجمع المجوهرات والأحجار الكريمة 3، دبي، الإمارات العربية المتحدة

## شروط وأحكام بطاقة الهدايا الإلكترونية للشركات من ديليفرو

آخر تحديث: 15 مايو 2020

يرجى قراءة هذه الشروط بعناية قبل شراء أو استخدام أي بطاقة هدايا إلكترونية على خدمتنا. عند شراء أو استخدام بطاقة الهدايا الإلكترونية، فإنك تؤكد موافقتك على هذه الشروط. يجوز لنا تغيير هذه الشروط من وقت لآخر، لذا نوصيك بالتحقق منها بانتظام. تخضع شروط بطاقة الهدايا الإلكترونية وأي نزاع أو مطالبة تنشأ عنها لقوانين مركز دبي المالي العالمي و تخضع للاختصاص القضائي الحصري لمركز دبي المالي العالمي.

تتكون هذه المصطلحات من جزأين:

1. شروط شراء بطاقات الهدايا الإلكترونية
2. شروط استخدام بطاقات الهدايا الإلكترونية

## شروط شراء بطاقات الهدايا الإلكترونية

1. من يمكنه شراء بطاقات الهدايا الإلكترونية؟

إذا كنت شركة مسجلة في دولة الإمارات العربية المتحدة، فأنت مؤهل لتقديم طلب لشراء بطاقات الهدايا الإلكترونية من ديليفرو ("الطلب"). قد تكون الطلبات خاضعة لقيمة طلب أدنى. يجوز لشركة ديليفرو رفض الطلب وفقاً لتقديرها، بما في ذلك إذا كانت ديليفرو تعتقد أن الطلب ليس عملية شراء حقيقية.

## 2. المدفوعات

يجب أن يتم سداد قيمة طلبك عبر بطاقة الائتمان أو بطاقة الخصم أو بطاقة الائتمان أو، إذا كان متاحاً، عبر التحويل المصرفي في وقت تقديم الطلب. قد يتم تطبيق رسوم الخدمة على عملية شراء بطاقات الهدايا الإلكترونية. استثناءياً، قد نوافق على قبول الدفع بعد وقت الطلب - وهذا يخضع دائماً لموافقتنا الكتابية وقد يكون عرضة لفحوصات الائتمان. إذا قمنا بمنح هذه الموافقة، فيجب أن يتم الدفع خلال 14 يوماً من تقديم الطلب.

## 3. توصيل بطاقات الهدايا الإلكترونية

لا يقع على عاتق ديليفرو أي التزام بإصدار أي بطاقات هدايا إلكترونية حتى يتم استلام الدفع الكامل لطلبك. تنتقل ملكية بطاقة الهدايا الإلكترونية إليك عند سداد كامل المبلغ.

سيتم إرسال جميع بطاقات الهدايا الإلكترونية إليك عبر البريد الإلكتروني. تنتقل المخاطر الموجودة في بطاقة الهدايا الإلكترونية إليك عند التسليم. إذا كانت هناك أي مشاكل مع طلبك، يجب عليك إخطار ديليفرو خلال 72 ساعة من التسليم.

## 4. المبالغ المستردة

لا يمكن استرداد قيمة مشتريات بطاقات الهدايا الإلكترونية. تحتفظ ديليفرو بالحق في عدم تنفيذ بطاقة الهدايا الإلكترونية التي لم يتم استردادها، وفي هذه الحالة سيتم استرداد المبلغ للمشتري.

## 5. الإلغاء

في حالة:

- إجراء أي ترتيب طوعي مع دائنيك أو أن تصبح موضوعاً لأي أمر إدارة أو تصفية أو حل؛
- يتم تعيين متلقي أو متلقي إداري على أصولك؛
- تقوم بتعليق أو التهديد بتعليق أي مدفوعات بموجب هذا أو تهدد بالتوقف عن ممارسة الأعمال؛ أو
- تعتبر ديليفرو بشكل معقول أنك على وشك التعرض لأي من الأحداث المذكورة أعلاه،

يجوز لشركة ديليفرو إلغاء عقودها معك، وتعليق أي طلبات أخرى من تقديمها أو تنفيذها وإلغاء تنشيط أي بطاقات هدايا إلكترونية لم يتم دفع ثمنها، دون أي مسؤولية تجاهك.

## 6. حدود المسؤولية

لن تكون ديليفرو مسؤولة، في العقد أو الضرر (بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، الإهمال) أو خلاف ذلك بموجب هذه الشروط أو فيما يتصل بها عن:

- أي خسائر اقتصادية (بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر خسارة الإيرادات أو الأرباح أو العقود أو الأعمال أو المدخرات المتوقعة)؛
- أي خسارة في حسن النية أو السمعة؛ أو
- أي خسائر خاصة أو غير مباشرة أو غير جوهريّة أو نموذجية أو عرضية أو عقابية،

التي عانيت منها أو تحملتها بسبب أو فيما يتعلق بتوفير أي بطاقات هدايا إلكترونية أو بموجب هذه الشروط. في حالة عدم عمل بطاقة الهدايا الإلكترونية، فإن العلاج الوحيد المتاح لك ومسؤوليتنا الوحيدة هو استبدال بطاقة الهدايا الإلكترونية. لا شيء في هذه الشروط يستثني أو يحد من مسؤوليتنا عن الوفاة أو الإصابة الشخصية الناجمة عن إهمالنا أو الاحتيال من جانبنا.

7. استخدام العلامة التجارية ديليفرو

لا يجوز لك استخدام أي علامة تجارية أو شعار أو علامة خدمة أو تسمية أو صورة منتج أو أي اسم تجاري آخر أو اسم لشركة ديليفرو ("علامة ديليفرو التجارية") دون الحصول على موافقتنا الكتابية المسبقة. يجوز لنا سحب هذه الموافقة في أي وقت عن طريق إخطارك.

8. سياسة الخصوصية

تشرح سياسة الخصوصية الخاصة بشركة ديليفرو (المتاحة على <https://deliveroo.ae/privacy>) كيفية جمعنا أو تعاملنا مع المعلومات الشخصية.

9. عام

بالإضافة إلى هذه الشروط، سيتم تطبيق الشروط والأحكام العامة الخاصة بـ ديليفرو الموجودة على <https://deliveroo.ae/legal> على عملية شراء بطاقات الهدايا الإلكترونية.

10. التواصل

اتصل بـ [support@deliveroo.ae](mailto:support@deliveroo.ae) لمزيد من التفاصيل أو إذا كان لديك أي أسئلة.

## شروط استخدام بطاقات الهدايا الإلكترونية

1. ما هي الاستخدامات التي يمكن أن تستخدمها بطاقات الهدايا الإلكترونية؟

لا يمكن استبدال بطاقات الهدايا الإلكترونية من ديليفرو إلا مقابل شراء عناصر القائمة من [www.deliveroo.ae](http://www.deliveroo.ae) أو تطبيق ديليفرو.

لا يمكن لبطاقات الهدايا الإلكترونية أن:

- يتم تعبئتها أو إعادة تحميلها؛
- يتم استردادها مع رموز ترويجية أو قسائم ترويجية؛
- تُستخدم لدفع ثمن الاشتراكات (على سبيل المثال، لباقة ديليفرو بلس) أو لشراء بطاقات هدايا ديليفرو الإلكترونية؛
- يتم استبدالها نقدًا؛
- يتم إعادة بيعها أو نقلها مقابل القيمة؛ أو
- يتم نقلها إلى حساب ديليفرو آخر، بمجرد استردادها.

2. متى تنتهي صلاحية بطاقة الهدايا الإلكترونية الخاصة بي؟

تنتهي صلاحية بطاقة الهدايا الإلكترونية الخاصة بك في التاريخ المذكور في البريد الإلكتروني الذي تم تسليم بطاقة الهدايا الإلكترونية فيه من قبلنا. إذا لم يتم تحديد تاريخ انتهاء الصلاحية، فسوف تنتهي صلاحية بطاقات الهدايا الإلكترونية بعد 12 شهرًا

من تاريخ شراء بطاقة الهدايا الإلكترونية. لن تتمكن من استخدام أي بطاقة هدايا إلكترونية لم يتم استردادها قبل تاريخ انتهاء الصلاحية هذا.

بمجرد استرداد بطاقة الهدايا الإلكترونية الخاصة بك، يجب عليك استخدام هذا الرصيد قبل تاريخ انتهاء صلاحية بطاقة الهدايا الإلكترونية. سيتم إلغاء أي رصيد لم يتم إنفاقه بحلول تاريخ انتهاء الصلاحية ولن يكون متاحًا بعد الآن في حساب ديليفرو الخاص بك.

3. كيف يمكنني استرداد بطاقة الهدايا الإلكترونية الخاصة بي؟

لاسترداد بطاقة الهدايا الإلكترونية الخاصة بك، أدخل الرمز الفريد الموجود على بطاقة الهدايا الإلكترونية عند الدفع أثناء تقديم طلبك التالي وسيتم إضافة المبلغ المحمل على بطاقة الهدايا الإلكترونية الخاصة بك إلى حساب ديليفرو الخاص بك. بمجرد إضافة الأموال إلى حساب ديليفرو، تصبح بطاقات الهدايا الإلكترونية غير قابلة للاسترداد وغير قابلة للتحويل.

4. ماذا سيحدث إذا كان طلبي أكبر أو أقل من رصيد بطاقة الهدايا الإلكترونية الخاصة بي؟

إذا تجاوزت عملية الشراء الخاصة بك إجمالي رصيدك، فيجب سداد باقي طلبك باستخدام طريقة دفع أخرى مقبولة بموجب شروطنا العامة (اطلع على [www.deliveroo.ae/legal](http://www.deliveroo.ae/legal)).

إذا كانت عملية الشراء الخاصة بك أقل من إجمالي رصيدك، فسوف يظل رصيد رصيدك متاحًا في حسابك للمشتريات المستقبلية. للاطلاع على رصيدك المتوفر، تفضل بزيارة حساب ديليفرو الخاص بك.

5. ماذا سيحدث لرصيدي إذا تم إلغاء طلبي؟

إذا استخدمت الرصيد (بشكل كامل أو جزئي) لدفع ثمن طلبك على ديليفرو وتم إلغاء طلبك أو كنت مؤهلاً لاسترداد الأموال، فسيتم إصدار المبلغ المسترد إليك بنفس الشكل الذي تم به الدفع الأصلي (أي كرصيد). لن يكون هناك أي تبادل نقدي للطلبات المرتجعة أو الملغاة المقدمة باستخدام الرصيد.

6. ماذا يحدث إذا فقدت بطاقة الهدايا الإلكترونية الخاصة بي أو سُرقت أو دُمّرت؟

يرجى العناية ببطاقة الهدايا الإلكترونية الخاصة بك. لا تتحمل ديليفرو مسؤولية فقدان أو سرقة أو استخدام أي بطاقة هدايا إلكترونية دون إذنك، وإذا حدث هذا فلن يتم استبدال بطاقة الهدايا الإلكترونية الخاصة بك.

7. الاحتيال والإساءة

لا تتحمل ديليفرو مسؤولية بطاقات الهدايا الإلكترونية التي يتم بيعها أو توزيعها بواسطة طرف ثالث غير مصرح له.

إذا تم إساءة استخدام بطاقة الهدايا الإلكترونية، أو تم استرداد بطاقة الهدايا الإلكترونية التي نعلم أو نشك في أنه تم الحصول عليها بطريقة احتيالية و/أو استخدامها لإجراء عمليات شراء على خدمتنا، فقد تقوم ديليفرو بما يلي:

- تعليق أو إغلاق حساب العميل المتأثر؛
- إلغاء أي بطاقات هدايا إلكترونية؛ و/أو
- اتخاذ الإجراء القانوني.

8. الشروط العامة لشركة ديليفرو

عند استخدام بطاقة الهدايا الإلكترونية الخاصة بك على موقعنا الإلكتروني أو تطبيقنا، ستطبق أيضًا الشروط العامة الخاصة بـ ديليفرو على <https://deliveroo.ae/legal>.

## 9. سياسة الخصوصية

تشرح سياسة الخصوصية الخاصة بشركة ديليفرو (المتاحة على <https://deliveroo.ae/privacy>) كيفية استخدامنا لمعلوماتك الشخصية.

## 10. كيف أحصل على المساعدة؟

إذا كانت لديك أي مشاكل مع بطاقة الهدايا الإلكترونية الخاصة بك، تواصل مع فريق دعم العملاء لدينا على [support@deliveroo.ae](mailto:support@deliveroo.ae).

# الشروط والأحكام الخاصة بخدمة ديليفرو بلس

آخر تحديث: 26 أغسطس 2025

تنطبق هذه الشروط والأحكام عليك إذا اشتركت في حساب ديليفرو بلس. لا تحل هذه الشروط والأحكام محل شروط وأحكام الخدمة لحساب ديليفرو الخاص بك أو شروط استخدام ديليفرو لموقع الويب والتطبيقات، والتي ستظل سارية إلا بقدر ما تختلف به هذه الشروط والأحكام.

نحن نعلم أن هذه الشروط والأحكام طويلة جدًا للقراءة! يمكنك العثور على ملخص في ورقة الأسئلة الشائعة لعملاء ديليفرو بلس ("الأسئلة الشائعة للعملاء") - <https://deliveroo.co.uk/faq#deliveroooplus>

لا يجوز استخدام الأسئلة الشائعة للعملاء كبديل لقراءة الشروط والأحكام الخاصة بديليفرو بلس.

## 1. ديليفرو بلس

- ديليفرو بلس هو برنامج للعملاء ("ديليفرو بلس") يتم تقديمه لبعض المستخدمين المؤهلين. وهو يسمح للمستخدمين المؤهلين بالاشتراك للحصول على توصيل مجاني للطلبات المؤهلة (كما هو موضح بمزيد من التفصيل في القسم 2 أدناه) من خلال خدمتنا.
- سيحصل المشتركون في ديليفرو بلس على توصيل مجاني لجميع الطلبات المؤهلة من الشركاء المشاركين (كما هو موضح بمزيد من التفصيل في القسم 2) المقدمة من خلال خدمتنا في المدن المشاركة (كما هو موضح بمزيد من التفصيل في القسم 2). قد تقدم ديليفرو بلس، وفقًا لتقديرها الخاص، أنواعًا أخرى من المزايا لمستخدمين مؤهلين محددين وفقًا لتقديرها (على سبيل المثال، عروض الشركاء، أو العروض الترويجية الخاصة، أو العضويات، أو الخدمات) والتي قد تعتمد من بين أمور أخرى على موقع المستخدم المؤهل و/أو تكرار استخدام الخدمة.
- قد نقوم أحيانًا بإجراء تغييرات على ديليفرو بلس بما في ذلك المزايا المتاحة لك و/أو هذه الشروط. سنقوم بإبلاغك بأي تغييرات جوهرية قبل تنفيذها عبر البريد الإلكتروني أو عن طريق عرض إشعار بارز على خدمتنا ("إشعار التغيير"). سنعتبر استمرارك في استخدام خدماتنا بعد استلام رسالة التغيير بمثابة قبول للتغيير ذي الصلة. ننصحك بقراءة جميع رسائل التغيير التي نرسلها إليك بعناية.
- إذا كنت لا ترغب في الاستمرار في اشتراكك في باقة بلس بعد استلام رسالة تغيير، فيمكنك إلغاء اشتراكك في باقة بلس فورًا (انظر أدناه).

## 2. المستخدمون المؤهلون والطلبات المؤهلة والشركاء المشاركون

المستخدمون المؤهلون

قد لا تكون الخدمة الإضافية و/أو بعض جوانب الخدمة الإضافية، بما في ذلك أي فترة تجريبية مجانية، متاحة لجميع المستخدمين المؤهلين. سنشرح لك الخدمات المتاحة لك عند التسجيل.

للتأهل كمستخدم مؤهل، يجب عليك استيفاء المعايير التالية عند التسجيل للحصول على حساب ديليفرو بلس وفي جميع الأوقات أثناء اشتراكك في ديليفرو بلس:

يجب عليك:

- أن يكون عمرك 18 عامًا أو أكثر؛
- أن تكون موجودًا بشكل أساسي في مدينة أو إمارة تم إخطارك بها عبر الخدمة، أو على موقع ديليفرو الإلكتروني أنها تشغل خدمة ديليفرو بلس ("المدينة المشاركة")؛
- تشترك في ديليفرو بلس على حسابك الشخصي (إذا كنت عميل ديليفرو للأعمال، فلن تكون مؤهلاً لاستخدام مزايا ديليفرو بلس عند استخدام رصيد شركتك لدفع ثمن طلب)؛
- أن يكون لديك بطاقة ائتمان أو بطاقة خصم صالحة محفوظة في ملفك الشخصي ولم يتم استخدامها بالفعل للدفع مقابل حساب ديليفرو بلس مختلف (راجع القسم 6 من هذه الشروط "طريقة الدفع" لمزيد من التفاصيل)؛ و
- الالتزام بأي معايير أخرى تم إبلاغك بها عند التسجيل.

إذا قررت ديليفرو أنك لا تمتثل للمعايير المذكورة أعلاه، ولكنك تعتقد أنك تمتثل لها، فيجب عليك الاتصال بفريق خدمة العملاء عبر البريد الإلكتروني [support@deliveroo.ae](mailto:support@deliveroo.ae). لا يجوز لك استخدام حساب بلس الخاص بك إلا بشكل أساسي داخل البلد الذي قمت بإنشاء حسابك فيه.

#### الطلبات المؤهلة

سيحصل المستخدمون المؤهلون على توصيل مجاني لجميع الطلبات المؤهلة. "الطلبات المؤهلة" هي جميع الطلبات المقدمة إلى شريك مشارك والتي تلي الحد الأدنى لقيمة الطلب المحددة. سيتم إبلاغك بقيمة الطلب الأدنى عند الاشتراك وعند تقديم الطلبات من خلال الخدمة. قد تختلف قيم الطلب الأدنى من وقت لآخر وقد تختلف بين شركائنا المشاركين. تحتفظ ديليفرو بالحق في تغيير قيمة الطلب الأدنى لأي شريك مشارك في أي وقت وفقًا للقسم 1.

#### الشركاء المشاركون

يتوفر ديليفرو بلس فقط للشركاء المشاركين. قد تحدد ديليفرو وفقًا لتقديرها الخاص، الشركاء المشاركين في بلس، وقد تغير الشريك المشارك في أي وقت. يجوز إخطارك بأي تغييرات تطرأ على الشركاء المشاركين وفقًا للقسم 1.

#### النشاط الاحتياطي

يجب عليك تقييد حساب ديليفرو الخاص بك للاستخدام الشخصي، وعدم مشاركة تفاصيل حساب ديليفرو الخاص بك مع أي طرف ثالث في أي وقت أثناء اشتراكك في ديليفرو بلس. إذا كانت لدينا أسباب معقولة للاشتباه في أنك لا تستخدم حساب بلس الخاص بك وفقًا لهذه الشروط، فقد تقوم ديليفرو (وفقًا لتقديرها الخاص) بتعليق أو إنهاء اشتراكك في ديليفرو بلس على الفور (إلى جانب أي خطوات أخرى يحق لشركة ديليفرو اتخاذها وفقًا لشروط وأحكام الخدمة لحساب ديليفرو الخاص بك).

#### 3. للتسجيل

يمكن للمستخدمين المؤهلين الاشتراك في ديليفرو بلس من خلال خدمتنا عن طريق:



- إما عن طريق تسجيل الدخول عبر الإنترنت ضمن قسم "حسابي" في ملفك الشخصي، أو من سلة طلبك أو بعد تقديم طلب من خلال خدمتنا، حيث سترى إشعاراً بالرسائل المتعلقة بباقة بلس بجوار رسوم التوصيل؛
- النقر على مطالبة العرض الترويجي لتلقي التفاصيل (بما في ذلك تفاصيل التسعير) حول ديليفرو بلس؛ و
- اتباع الرابط من صفحة ديليفرو بلس.

#### 4. رسوم ديليفرو بلس

يمكن للمستخدمين المؤهلين الاشتراك في ديليفرو بلس مقابل رسوم سيتم إبلاغهم بها في وقت الاشتراك ("رسوم ديليفرو بلس"). قد تختلف رسوم ديليفرو بلس من عميل إلى آخر اعتماداً على الخدمات الأخرى أو عروض الشركاء أو خطط الترويج الخاصة أو العضويات المقدمة مع التوصيل المجاني في وقت التسجيل.

إذا تم عرض فترة تجريبية مجانية عليك ("فترة تجريبية مجانية")، فلن يتم تحصيل رسوم ديليفرو بلس المعمول بها طوال مدة فترة التجربة المجانية. بعد انتهاء فترة التجربة المجانية، سيتم تحصيل رسوم ديليفرو بلس منك على فترات زمنية مناسبة لبقية فترة اشتراك ديليفرو بلس الخاصة بك وفقاً للشروط والأحكام المنصوص عليها في قسم "الدفع والفواتير" أدناه.

إذا قمت بالتبديل من باقة بلس الذهبية أو بلس الفضية الحالية إلى نوع باقة بلس بديل، فسيكون تاريخ الفاتورة التالي الخاص بك عرضة للتغيير. سيتم إبلاغك بأي تغيير مباشر في دورة الفوترة التالية في قسم "الاشتراك" في "حسابي" داخل التطبيق. أنت تقر وتوافق على أن ديليفرو قد تقوم بتعديل رسوم ديليفرو بلس خلال فترة اشتراكك في ديليفرو بلس. سيتم إخطارك بأي زيادة في رسوم ديليفرو بلس الخاصة بك كما هو موضح أعلاه. تقر بأنك ستكون ملزماً بدفع أي رسوم خدمة وفقاً للقسم العاشر من الشروط.

#### 5. فترة اشتراك ديليفرو بلس

سيتم إبلاغك بفترة اشتراكك في ديليفرو بلس ("فترة اشتراك ديليفرو بلس") واختيارها من قبلك في وقت الاشتراك. ستتلقى رسالة بريد إلكتروني قبل نهاية فترة اشتراك ديليفرو بلس الحالية لإعلامك بأن اشتراكك سيتم تجديده تلقائياً لفترة اشتراك ديليفرو بلس إضافية. سيتم تجديد الاشتراكات تلقائياً في نهاية كل فترة اشتراك ديليفرو بلس حتى يتم إلغاء عضويتك في ديليفرو بلس (من قبلك) أو إنهاؤها (من قبلنا) وفقاً لهذه الشروط والأحكام. ستبدأ فترة اشتراك الأولى في ديليفرو بلس في اليوم الذي تسجل فيه، أو إذا تم عرض فترة تجريبية مجانية عليك وكنت مؤهلاً لها، فستبدأ في اليوم التالي مباشرة لتاريخ انتهاء فترة التجربة المجانية الخاصة بك ("تاريخ البدء").

#### 6. الدفع والفواتير

- طريقة الدفع: يجب أن يتم الدفع مقابل ديليفرو بلس من خلال بطاقة الائتمان أو الخصم المحفوظة في ملفك الشخصي من خلال خدمتنا ("طريقة الدفع"). إذا كان لديك طرق دفع متعددة في ملفك الشخصي، فعند التسجيل، سيتم إعلامك بطريقة الدفع التي سيتم فرض رسوم ديليفرو بلس المعمول بها عليها.
- خيارات الدفع: سيتم إبلاغك بأي خيارات دفع متاحة لدينا في وقت الاشتراك.
- تعديل/تغيير طريقة الدفع: يمكنك تعديل/تغيير طريقة الدفع الخاصة بك عن طريق تسجيل الدخول إلى موقع أو تطبيق ديليفرو واختيار "حسابي" ثم ديليفرو بلس". لا يمكنك حذف طريقة الدفع المرتبطة بحساب ديليفرو بلس الخاص بك، إلا إذا قمت باستبدالها بطريقة دفع أخرى. للقيام بذلك، يجب عليك أولاً إضافة طريقة دفع جديدة إلى حساب ديليفرو الخاص بك، ثم استبدال طريقة الدفع الحالية المرتبطة بحساب ديليفرو بلس الخاص بك بطريقة الدفع الجديدة. بدلاً من ذلك، يمكنك إلغاء اشتراكك في ديليفرو بلس وبعد هذا

الإلغاء ستتمكن من حذف طريقة الدفع الخاصة بك. إذا قمت بإضافة طريقة الدفع إلى حسابك عند التسجيل في ديليفرو، فسيتم إزالتها تلقائيًا عند إلغاء الاشتراك.

- فشل الدفع: إذا لم تتم تسوية دفع رسوم ديليفرو بلس المطبقة بنجاح، بسبب انتهاء صلاحية طريقة الدفع الخاصة بك أو عدم كفاية الأموال أو غير ذلك، ولم تقم بتحرير معلومات طريقة الدفع في غضون 24 ساعة من إخطارك بالدفع الفاشل، فسوف تقوم ديليفرو بإلغاء اشتراكك في ديليفرو بلس على الفور ولن تتلقى خدمة ديليفرو بلس بعد الآن. ستظل مسؤولاً عن أي مبالغ غير مجمعة. إذا لم تتمكن من تحصيل الرسوم منك، فإننا نحتفظ بالحق، ولكننا لسنا ملزمين، بإنهاء وصولك إلى خدمتنا أو أي جزء منها.
- الفواتير المتكررة: من خلال البدء في استخدام ديليفرو بلس، فإنك تسمح لنا بتحصيل رسوم ديليفرو بلس المتكررة منك بالسعر المعمول به حاليًا في غضون 24 ساعة من اليوم الأول لكل فترة اشتراك في ديليفرو بلس، بشرط ألا يتم تحصيل أي مبالغ منك مقابل تقديم خدمة ديليفرو بلس خلال أي فترة تجريبية مجانية. أنت تقر بأن أي رسوم ديليفرو بلس يتم فرضها عليك قد تختلف لأسباب قد تتضمن مبالغ مختلفة بسبب العروض الترويجية، كما أنك تسمح لنا بتحصيل مبالغ مختلفة من طريقة الدفع الخاصة بك.
- فاتورة رسوم ديليفرو بلس الأولى الخاصة بك: سيتم فرض رسوم ديليفرو بلس الأولى عليك في تاريخ البدء.

- المبالغ المستردة: رسوم ديليفرو بلس غير قابلة للاسترداد، إلا في الظروف الاستثنائية التالية: إذا أخطرتنا في رسالة تغييرية بأنك مؤهل لاسترداد الأموال، إذا قمت بإلغاء اشتراك ديليفرو بلس وفقًا للأحكام أدناه وقمنا بعد ذلك بتحصيل رسوم ديليفرو بلس من طريقة الدفع الخاصة بك؛ إذا قمت بإلغاء اشتراك ديليفرو بلس الخاصة بك خلال فترة التهنئة؛ أو إذا تم إلغاء اشتراك ديليفرو بلس الخاص بك قبل نهاية فترة اشتراك ديليفرو بلس التي تكبدت رسومًا عنها، بسبب انتقالك إلى بلد خارج الإمارات العربية المتحدة، أو الإعاقة أو الوفاة.

- تغييرات الأسعار: نحن نحتفظ بالحق في تعديل أسعار اشتراك ديليفرو بلس الخاص بك في أي وقت. سيتم تطبيق أي تغييرات في أسعار اشتراك ديليفرو بلس الخاصة بك بدءًا من فترة اشتراك ديليفرو بلس التالية. سنقوم بإعلامك بأي تغيير في السعر عبر رسالة التغيير. وفقًا للقانون المعمول به، إذا واصلت استخدام الخدمة بعد سريان تغيير السعر، بعد تلقي إشعار التغيير، فسيتم اعتبار ذلك بمثابة قبول للسعر الجديد. إذا لم تقبل السعر الجديد، فيجب عليك إلغاء اشتراك بلس الخاص بك قبل تنفيذ تغيير السعر.

#### 7. إدارة حساب ديليفرو بلس الخاص بك

ستجد جميع المعلومات المتعلقة بعضوية ديليفرو بلس في قسم "حسابي" في ملفك الشخصي ضمن "ديليفرو بلس". من هنا، ستتمكن من عرض الوقت المتبقي في فترة التجربة المجانية، وإلغاء اشتراك ديليفرو بلس وتحديث طريقة الدفع الخاصة بك.

#### 8. إيقاف اشتراكك في بلس مؤقتًا ("إيقاف بلس مؤقتًا")

تتيح لك ميزة إيقاف بلس مؤقتًا إيقاف اشتراك ديليفرو بلس مؤقتًا.

إذا اخترت إيقاف اشتراكك في بلس مؤقتًا:

- ستفقد إمكانية الوصول إلى جميع مزايا بلس طوال فترة توقف اشتراكك في بلس.
- سيتم تجميد أي أيام متبقية من فترة اشتراكك في ديليفرو بلس في وقت الإيقاف المؤقت. يمكنك استخدامها بعد إلغاء إيقاف اشتراكك في ديليفرو بلس.

- لن نفرض عليك أي رسوم حتى تقوم بإلغاء الإيقاف المؤقت واستخدام أي أيام متبقية في فترة اشتراك ديليفرو بلس المتوقعة مؤقتًا

بعد إلغاء الإيقاف المؤقت:

- سوف تحصل على إمكانية الوصول إلى جميع مزايا بلس.
  - لن تتمكن من إيقاف اشتراك ديليفرو بلس مؤقتًا لمدة 30 يومًا أخرى.
  - يمكنك استخدام جميع الأيام المجمدة المتبقية في فترة اشتراك ديليفرو بلس السابقة عندما قمت بالإلغاء. بعد استخدام جميع الأيام "المجمدة" المتبقية لديك، سنقوم بعد ذلك بتحصيل رسوم ديليفرو بلس منك لفترة اشتراك ديليفرو بلس التالية.
  - قد يتغير تاريخ فترة اشتراكك في ديليفرو بلس عما كان عليه قبل إيقاف اشتراكك مؤقتًا.
  - سيتم إجراء جميع المدفوعات وفقًا للقسم 6 (الدفع والفواتير). على سبيل المثال، إذا قمت بالإيقاف المؤقت مع بقاء 10 أيام في دورة الدفع الخاصة بك، فبعد إلغاء الإيقاف المؤقت، ستستخدم الأيام العشرة أولاً وبعد ذلك فقط سنقوم بتحصيل رسوم فترة اشتراك ديليفرو بلس التالية منك.
- إذا اخترت إيقاف اشتراكك في ديليفرو بلس مؤقتًا وظل متوقعًا لمدة ثلاثة أشهر أو أكثر، فقد ترسل لك ديليفرو بريدًا إلكترونيًا لإعلامك بأن اشتراكك في بلس سيتم إلغاؤه تلقائيًا ما لم تقوم بإلغاء الإيقاف المؤقت خلال الفترة الزمنية المحددة في البريد الإلكتروني. إذا لم تقوم بإلغاء الإيقاف المؤقت، فقد يتم إلغاء حسابك وستفقد أي أيام متبقية لديك منذ طلبت الإيقاف المؤقت.
- إذا تم تحديث هذه الشروط أثناء إيقاف اشتراكك في ديليفرو بلس مؤقتًا، فسوف تنطبق الشروط المحدثة بمجرد إلغاء الإيقاف المؤقت، أو تاريخ بدء الشروط المحدثة، أيهما يحدث لاحقًا.
- إذا قررت ديليفرو إنهاء اشتراك بلس بالكامل أو في منطقة تؤثر عليك أثناء إيقاف اشتراك ديليفرو بلس مؤقتًا، فسيتم أيضًا إلغاء اشتراك ديليفرو بلس الخاص بك مع برنامج الاشتراك.
- يجوز لشركة ديليفرو تعديل أو إزالة هذا الحق وفقًا لتقديرها الخاص.

## 9. الإلغاء

- إلغاء ديليفرو بلس: يمكنك إنهاء اشتراكك في ديليفرو بلس في أي وقت. بعد الإلغاء، ستستمر في تلقي خدمة ديليفرو بلس طوال فترة اشتراكك الحالية في ديليفرو بلس. إذا قمت بإلغاء النسخة التجريبية المجانية، فسوف تتوقف مزايا بلس على الفور. إذا قمت بالإلغاء خلال فترة التهنئة الخاصة بك، فسوف يحق لك الحصول على استرداد كامل للمبلغ.
- فترة التهنئة: لديك الحق في إلغاء عضوية ديليفرو بلس خلال فترة التبريد. تنتهي فترة التهنئة إما: بعد 14 يومًا من تاريخ التسجيل الأولي أو عند انتهاء فترة التجربة المجانية.
- ممارسة حقك في الإلغاء: لممارسة حق الإلغاء بموجب هذا القسم، يمكنك إما استخدام الخيار الموجود ضمن حقم "حسابي" في ملفك الشخصي أو يجب عليك إبلاغ فريق دعم العملاء لدينا عبر البريد الإلكتروني (على [support@deliveroo.ae](mailto:support@deliveroo.ae)) بقرارك بإلغاء اشتراك ديليفرو بلس من خلال بيان واضح.
- السداد: إذا قمت بإلغاء عضوية ديليفرو بلس خلال فترة التهنئة، فسوف نقوم برد المبلغ الذي دفعته في تاريخ الإلغاء. إذا كان هناك مبلغ مستحق للسداد لك، فسوف نقوم بإجراء السداد دون تأخير غير مبرر،

وفي موعد لا يتجاوز 14 يومًا بعد اليوم الذي تم إبلاغنا فيه بقرارك بإلغاء هذا العقد باستخدام نفس وسيلة الدفع التي استخدمتها لدفع رسوم اشتراك ديليفرو بلس الخاصة بك.

#### 10. إنهاء أو تعديل

أنت توافق على أن ديليفرو، وفقًا لتقديرها الخاص، قد تقوم بإنهاء أو إلغاء تنشيط و/أو تعليق أي حساب (أو جزء منه) قد يكون لديك معنا أو استخدام الخدمة وإزالة وإلغاء كل أو جزء من حسابك و/أو إيقاف أو تعديل أو تغيير أي جانب أو ميزة أو سياسة للخدمة أو ديليفرو بلس. في حالة قيام ديليفرو بإنهاء حسابك أو إلغاء تنشيطه و/أو تعليقه (لأي سبب آخر غير المتعلق بانتهاك هذه الشروط والأحكام)، فسوف تقوم ديليفرو برد رسومك على أساس نسبي.

#### 11. عروض تجريبية مجانية / لفترة محدودة

- توفر العرض التجريبي: من وقت لآخر، قد نقدم نسخة تجريبية مجانية لمدة محددة من عضوية ديليفرو بلس ("فترة التجربة المجانية") لبعض المستخدمين المؤهلين. سيتم تطبيق الشروط والأحكام على كل عرض تجريبي. تهدف فترة التجربة المجانية إلى السماح للأعضاء الجدد وبعض الأعضاء السابقين بتجربة بلس.
- الأهلية: يتم تحديد الأهلية لفترة تجريبية مجانية من قبل ديليفرو وفقًا لتقديرها الخاص. لمنع الأنشطة الاحتيالية وإساءة استخدام فترة التجربة المجانية، قد نقوم بتقييد الأهلية أو المدة. نحتفظ بالحق في إلغاء فترة التجربة المجانية وإيقاف حسابك في حالة قررنا أنك غير مؤهل.
- نهاية فترة التجربة المجانية: في نهاية فترة التجربة المجانية، سيُطلب منك دفع رسوم ديليفرو بلس. إذا كنت لا ترغب في دفع رسوم ديليفرو بلس تلقائيًا، فيجب عليك إلغاء اشتراكك خلال فترة التهنئة. يمكنك إلغاء العرض التجريبي عن طريق تسجيل الدخول إلى حسابك أو عن طريق الاتصال بخدمة العملاء. سيكون كل مستخدم مؤهل مستحقًا لفترة تجريبية مجانية واحدة فقط. إذا قمت بإلغاء اشتراكك في ديليفرو بلس في أي وقت في المستقبل، فلن يكون أي اشتراك مستقبلي في ديليفرو بلس يستخدم نفس حساب ديليفرو أو رقم الهاتف أو بطاقة الانتماء المرتبطة باشتراكك الأول في ديليفرو بلس مؤهلاً للحصول على فترة تجريبية مجانية إضافية.
- توفير رقم فريد للجوال: سوف تحتاج إلى تزويدنا برقم هاتف محمول فريد صالح. من خلال تقديم هذا الرقم فإنك توافق على أن نرسل إليك رمز تحقق لمرة واحدة والذي سيُطلب منك تقديمه إلينا كجزء من عملية التسجيل ومن أجل تفعيل العرض التجريبي. إذا لم يكن لديك رقم هاتف محمول صالح، فلن تتمكن من المشاركة في عرضنا التجريبي. سنتمكن من قبول رقم الهاتف المتحرك لمرة واحدة (1) فقط للتحقق من أهلية الحصول على العرض التجريبي. سيؤدي عدم تقديم رقم هاتف محمول صالح إلى رفض طلبك للمشاركة في العرض التجريبي. يرجى ملاحظة أنه على الرغم من أننا لا نفرض عليك رسومًا مقابل الرسائل النصية القصيرة، فقد يتم تطبيق أسعار الرسائل القياسية الخاصة بالهاتف المحمول. إذا كانت لديك أي أسئلة بخصوص الخصوصية، يرجى قراءة سياسة الخصوصية الخاصة بنا على: <https://deliveroo.ae/privacy>
- نحتفظ بالحق، وفقًا لتقديرنا المطلق، في سحب أو تعديل عرض التجربة المجانية في أي وقت دون إشعار مسبق ودون تحمل أي مسؤولية، إلى أقصى حد يسمح به القانون.

#### 12. قسائم بلس

من وقت لآخر، قد تصدر ديليفرو أو شركات أخرى قسائم بلس للاشتراكات المجانية في ديليفرو بلس كجزء من عرض ترويجي أو عرض:

- قد تسمح لك هذه القسائم بالوصول إلى ديليفرو بلس مجاناً، لمدة "فترة مجانية" وهي مدة الاشتراك كما هو موضح في القسيمة (على سبيل المثال 1، 3، 6، 12، 24 شهراً).
- يمكن للعملاء المشتركين حالياً والذين يدفعون الرسوم، وفقاً لشروط القسيمة، استرداد هذه القسائم، وإذا كانوا مؤهلين للحصول على القسيمة، فسيتم نقلهم إلى خطة "الفترة المجانية" من تاريخ استرداد القسيمة طوال مدة فترة القسيمة.
- لاسترداد القسائم:
- 1. انتقل إلى تطبيق ديليفرو وقم بتسجيل الدخول/الاشتراك للحصول على حساب؛
- 2. انتقل إلى صفحة "حسابي"، وانقر على "القسائم والانتماء" ثم انقر على "إضافة رمز"
- 3. أدخل رمز قسيمتك واضغط على "إرسال"
- 4. انقر فوق "الاشتراك الآن" في النافذة المنبثقة وحدد خيار "الانضمام إلى ديليفرو بلس"
- بعد انتهاء "الفترة المجانية"، سيتم نقل اشتراكات بلس التي تم استردادها باستخدام قسيمة تلقائياً إلى اشتراك ديليفرو الشهري الحالي، وستكون رسوم الاشتراك ذات الصلة مستحقة الدفع من قبلك. سيتعين عليك إلغاء اشتراكك قبل نهاية الفترة المجانية لتجنب الرسوم.
- سيخضع استخدامك لخدمة ديليفرو بلس خلال أي "فترة مجانية" لهذه الشروط والأحكام الخاصة بخدمة ديليفرو بلس كالمعتاد.
- سيتم تطبيق شروط وأحكام محددة على العرض أو الترويج ذي الصلة الذي يقدم قسائم بلس.
- لا يمكن استبدال القسائم على المنتجات المقيدة.

### 13. عرض ديليفرو بلس مع أمازون برايم

- يمكن لأعضاء أمازون برايم في الإمارات العربية المتحدة الاستمتاع بفترة مجانية لمدة عام من اشتراك باقية ديليفرو بلس الفضية التي تزيد قيمتها عن 225 درهماً إماراتياً سنوياً (19 درهماً إماراتياً/شهرياً) مع عضوية أمازون برايم الخاصة بهم. يتضمن ذلك توصيلاً مجانيًا غير محدود على ديليفرو مع الطلبات التي تزيد قيمتها عن 60 درهماً إماراتياً. تنطبق رسوم الخدمة **وشروط وأحكام** ديليفرو بلس على استخدامك لديليفرو بلس خلال هذه "الفترة المجانية".
- إذا قمت بإنهاء عضويتك في أمازون برايم في أي وقت أثناء "الفترة المجانية"، فسوف تفقد الوصول إلى ديليفرو بلس وسيتم إنهاء اشتراك ديليفرو بلس المجاني لمدة عام واحد مع عضويتك في أمازون برايم. سيتم إعلامك عبر البريد الإلكتروني بمجرد فقدان اشتراك ديليفرو بلس الخاص بك. إذا كنت مشتركاً سابقاً في ديليفرو بلس وقررت التبديل إلى عضوية ديليفرو بلس المجانية لمدة عام واحد مع أمازون برايم، ثم أنهيت عضويتك في أمازون برايم، فلن يتم إعادة تسجيلك في اشتراك ديليفرو السابق. إذا اخترت إعادة تشغيل عضوية أمازون برايم مرة أخرى، فسوف تحتاج إلى إعادة تنشيط عرض ديليفرو بلس مع أمازون برايم من خلال التحقق من عضوية برايم مرة أخرى من خلال عملية استرداد العرض الموضحة أدناه.
- للاستفادة من العرض:

1. انتقل إلى [deliveroo.com.ae/amazon-prime](https://deliveroo.com.ae/amazon-prime)

2. اشترك في أو قم بتسجيل الدخول إلى ديليفرو

3. اربط حساب أمازون الخاص بك

- يمكن لعملاء اشتراك ديليفرو بلس الحاليين الذين يدفعون الرسوم في دولة الإمارات العربية المتحدة أيضًا استرداد هذا العرض (بشرط أن يكون لديهم عضوية أمازون برايم حالية)، وإذا كانوا مستخدمين مؤهلين، فسيتم نقلهم إلى خطة ديليفرو بلس مع أمازون برايم "الفترة المجانية" لمدة 12 شهرًا بعد تاريخ استرداد العرض. في نهاية "الفترة المجانية" أو إذا أنهيت عضويتك في أمازون برايم، سيتم نقلك تلقائيًا إلى خطة اشتراك بلس الشهرية السابقة، وستكون رسوم الاشتراك ذات الصلة مستحقة عليك. سيتعين عليك إلغاء اشتراكك قبل نهاية "الفترة المجانية" لتجنب دفع هذه الرسوم.

#### 14. الشروط المطبقة على باقة ديليفرو بلس الذهبية فقط

ينطبق تعهد التوصيل في الوقت المحدد الخاص بالباقة الذهبية فقط على المستخدمين المؤهلين المشتركين في باقة ديليفرو بلس الذهبية. إذا وصل الطلب متأخرًا عن الموعد المتوقع، فقد تكون مؤهلًا للمطالبة بالائتمان. بالنسبة لبعض الطلبات، قد تكون هناك حاجة إلى إجراء عمليات فحص احتيال إضافية قبل تطبيق الرصيد على حسابك. لا يمكن استرداد الرصيد على المنتجات المقيدة. تطبق [شروط الرصيد القياسية](#).

تتطبق ميزة استرداد الرصيد من ديليفرو بلس فقط على المستخدمين المؤهلين المشتركين في باقة ديليفرو بلس الذهبية. يتيح برنامج استرداد الرصيد مع بلس للعملاء كسب نسبة مئوية من إجمالي سلة التسوق الخاصة بهم (باستثناء أي رسوم إضافية مطبقة) على شكل رصيد حساب لطلبات المطاعم والبقالة المؤهلة التي تتجاوز قيمة الطلب الأدنى المحددة. سيتم توضيح الحد الأدنى لقيمة الطلب في التطبيق أو على الموقع الإلكتروني قبل تقديم الطلب. تم استبعاد بعض الشركاء. لا يمكن للعملاء الحصول على رصيد إضافي على طلبات الاستلام أو الطلبات الجماعية. سيتم إضافة الرصيد تلقائيًا إلى حسابك وستتمكن من استرداده في طلب مؤهل مستقبلي. يمكن للعملاء تجميع الأرصدة وتطبيق أكثر من رصيد واحد على طلب واحد، ولكن يجب استرداد كل رصيد خلال 3 أشهر من تاريخ الإصدار. لا يمكنك كسب واسترداد الرصيد في نفس الطلب. يتم استبعاد بعض المنتجات، بما في ذلك المنتجات المقيدة، من الحصول على واسترداد الرصيد مع برنامج استرداد الرصيد. تحتفظ ديليفرو بالحق في إلغاء مزايا/عروض استرداد الائتمان في أي وقت دون إخطار المستخدمين المؤهلين، ولن تُعتبر التغييرات التي تطرأ على استرداد الرصيد بمثابة تغيير جوهري بموجب هذه الشروط. تطبق [شروط الرصيد القياسية](#).

### شروط وأحكام عرض مطعم ديليفرو بلس

1. تنطبق هذه الشروط والأحكام على أي رموز قسيمة لمطعم يتم توفيرها فيما يتعلق بعرض المطعم، والتي قد تكون متاحة لحاملي حساب ديليفرو من خلال اشتراك ديليفرو بلس من وقت لآخر (عروض المطاعم).
2. سيتم تحديد مبلغ العرض والمطاعم المشاركة وأي شروط محددة أخرى (على سبيل المثال، أي متطلبات إنفاق أدنى، أو عناصر قائمة محددة تتعلق بها العرض) في الوقت الذي يتم فيه إبلاغ العميل بأي عرض مطعم.
3. ستجد عروض المطاعم في "عروضك ومكافآتك" والتي يمكن الوصول إليها من خلال قسم حسابك ويمكن استردادها بالنقر فوق "إضافة إلى الحساب". بمجرد استرداد العرض، سينتهي عرض المطعم بعد 30 يومًا.
4. سيتم إرسال عروض المطاعم عبر البريد الإلكتروني ويجب استردادها على حساب ديليفرو الخاص بالعميل من خلال النقر فوق "إضافة رمز ترويجي" على صفحة ملف تعريف الحساب في غضون 30 يومًا من تاريخ إرسال البريد الإلكتروني إلى العميل بواسطة ديليفرو. ستنتهي صلاحية القسيمة بعد 7 أيام من استردادها.

5. إذا قام العميل بإلغاء اشتراكه في ديليفرو بلس خلال فترة التجربة المجانية، فسوف ينتهي عرض المطعم على الفور. إذا قام العميل بإلغاء اشتراكه في ديليفرو بلس خلال الفترة المدفوعة، ستنتهي صلاحية عرض المطعم في نهاية اليوم الأخير من فترة اشتراك العميل في ديليفرو بلس (راجع شروط وأحكام ديليفرو بلس لمزيد من التفاصيل).
6. يمكن لصاحب حساب ديليفرو بلس استرداد عرض المطعم مرة واحدة فقط خلال فترة صلاحية العرض، ولا يمكن استخدامه مع أي عرض أو قسيمة أخرى.
7. لا يمكن استرداد عرض المطعم إلا إذا تم تقديم الطلب ذي الصلة من رمز بريدي يتضمن المطعم (المطاعم) المشاركة.
8. سيتم توفير المنتجات المقيدة بالعمر فقط لمن يبلغون 18 عامًا أو أكثر.
9. لا يمكن استبدال عروض المطاعم نقدًا أو بأي بدائل أخرى وليس لها قيمة نقدية.
10. سيؤدي إلغاء الطلبات إلى إبطال استخدام عرض المطعم.
11. إذا تم رفض طلب تم دفعه باستخدام عرض المطعم بواسطة ديليفرو فسيتم إعادة تطبيق عرض المطعم تلقائيًا على الحساب ويمكن إنفاقه على طلب آخر.
12. لا يمكن استخدام عرض المطعم إلا في طلب واحد. لا يمكن نقل أي رصيد متبقي من عرض المطعم إلى أي طلبات إضافية أو لاحقة.
13. أي محاولة للتلاعب بالنظام واستخدام عروض المطاعم عن طريق استخدام الإدخال بالجملة عبر أطراف ثالثة أو نقابات أو وحدات ماكرو أو "نصوص برمجية" أو "القوة الغاشمة" أو إخفاء الهوية عن طريق التلاعب بعنوانين IP أو استخدام هويات أخرى غير هوياتهم الخاصة أو أي وسائل آلية أخرى (بما في ذلك الأنظمة التي يمكن برمجتها للدخول)، سوف تجعل طلب واستخدام عروض المطاعم هذه غير صالح وقد تؤدي إلى إغلاق هذا الحساب.
14. إذا أصبح عرض المطعم غير صالح لأي سبب من الأسباب بسبب أعطال فنية أو أي أسباب أخرى خارجة عن سيطرة ديليفرو، أو أصبحت الوجبة أو المطعم غير متاحين، تحتفظ ديليفرو بالحق (وفقًا لأي توجيهات مكتوبة صادرة بموجب القانون المعمول به) في إلغاء أو تعليق أو تعديل الحملة المرتبطة بقسيمة المطعم هذه وعدم إعادة إصدار أي عرض مطعم إضافي للعملاء المتأثرين.
15. تحتفظ ديليفرو بالحق، عند الضرورة ودون حصر، في اتخاذ جميع الإجراءات اللازمة بما في ذلك طلب مزيد من التحقق من هوية العميل وعمره وغير ذلك من التفاصيل ذات الصلة، وكما هو معقول لحماية نفسها من السلوك الاحتيالي أو غير القانوني أو حيث لدينا أسباب معقولة للاعتقاد بأنه في التعامل مع مثل هذا العميل، قد نكون في خرق فعلي أو محتمل لقانون أو لائحة تنطبق علينا. يجب عليك تزويدنا بأية معلومات نطلبها بشكل معقول في أقرب وقت ممكن. إذا رفضت، أو اشتبهنا في وجود نشاط احتيالي أو إجرامي من أي نوع، فإننا نحتفظ بالحق في تعليق أو إغلاق حساب ديليفرو الخاص بك. سوف نستخدم معلوماتك وفقًا لسياسة الخصوصية الخاصة بنا.
16. من خلال استرداد عرض المطعم، يوافق العملاء على إعفاء ديليفرو من أي مسؤولية مهما كانت عن أي مطالبات أو تكاليف أو إصابات أو خسائر أو أضرار من أي نوع تنشأ عن أو فيما يتعلق بالحملة أو بقبول أو حيازة أي طلب (باستثناء الوفاة أو الإصابة الشخصية الناجمة عن إهمال ديليفرو أو الاحتيال، أو خلاف ذلك كما يحظره القانون).
17. تخضع جميع الوجبات والمطاعم للتوافر.

18. تنطبق جميع شروط وأحكام التسجيل الأخرى وشروط وأحكام توصيل ديليفرو، وشروط وأحكام ديليفرو  
بلس - يرجى الاطلاع عليها في هذه الصفحة لمزيد من المعلومات.