

## الأسئلة الشائعة

### نبذة عن ديليفرو

#### ما هو ديليفرو؟

تم إطلاق تطبيق ديليفرو في الإمارات العربية المتحدة في نوفمبر 2015 وتعاون مع بعض أفضل المطاعم المحبوبة في الإمارات العربية المتحدة لإيصال الطعام الرائع مباشرة إلى أبواب الناس.

نحن نعمل حالياً في دبي وأبو ظبي والشارقة وشمال الشارقة والعين وعجمان.

أطلقت ديليفرو خدمة إيديشنز، وهي عبارة عن مطبخ مخصص للتوصيل فقط، في عام 2017، مما أتاح للمطاعم الوصول إلى العملاء في مناطق تقع خارج نطاق وصولهم الحالي. مع أربعة مواقع في جميع أنحاء المدينة، تدعم إيديشنز المطاعم في خدمة العملاء الجدد وال الحاليين. موقعنا الرابع الواقع في شارع حصة هو أكبر موقع إيديشنز على مستوى العالم.

نتعاون ديليفرو عالمياً مع أكثر من 140,000 مطعم ومطبخ مفضل، بالإضافة إلى أكثر من 100,000 سائق لتوفير أفضل تجربة لتوصيل الطعام في العالم. يقع المقر الرئيسي لشركة ديليفرو في لندن، وتضم حوالي 2,000 موظف في مكاتب حول العالم.

تعمل ديليفرو في ما يقرب من 800 بلدة ومدينة عبر 10 سوًى، بما في ذلك أستراليا وبولندا وفرنسا وإيطاليا وأيرلندا وهولندا وسنغافورة والإمارات العربية المتحدة والكويت والمملكة المتحدة.

تتمثل مهمة ديليفرو في تغيير طريقة طلب الطعام. نحن نتعاون مع أفضل المطاعم في هذا المجال، من المطاعم المفضلة في الحي إلى أبرز المطاعم على مستوى البلد، ونقدم لك الطعام الذي تحبه مباشرة إلى باب منزلك.

مع آلاف الخيارات وأسطولنا من سائقي التوصيل، سنوصل طلبك إليك في متوسط 32 دقيقة.

#### ما هي القصة وراء ديليفرو؟

ديليفرو هي قصة نجاح التكنولوجيا البريطانية. عندما انتقل ويل شو، مؤسس شركة ديليفرو والرئيس التنفيذي لها، إلى لندن، فوجئ عندما اكتشف أنه يكاد يكون من المستحيل طلب توصيل طعام عالي الجودة. كرس جهده ليجعل أفضل المطاعم المحلية تصل مباشرة إلى أبواب العملاء. تم إطلاق الشركة في عام 2013 مع ويل في وظيفة السائق الأول لدينا.

### استخدام ديليفرو

#### كيف يعمل؟

يمكنك الطلب إما عبر الموقع الإلكتروني أو باستخدام تطبيق ديليفرو المتوفر على أنظمة iOS و Android. ببساطة أضف عنوانك للعثور على جميع المطاعم الرائعة التي تقدم خدمات التوصيل في منطقتك، ثم اختر طعامك وقدم طلبك.

بمجرد أن يتلقى المطعم طلبك، سيبدأ العمل على إعداد طعامك ثم تعيئته بعناية. بمجرد أن يصبح الطلب جاهزاً للتوصيل، سيسلمه أحد السائقين ويحضره إليك.

إذا كنت تريدين تجربة مطعم ما، فيمكنك أيضًا الطلب مقدماً قبل 24 ساعة مع تسليم مبدول.

## ما هي أنواع المطاعم المدرجة على ديليفرو؟

نحن نقوم شخصياً باختيار مجموعة متنوعة وعالية الجودة من المطاعم في منطقتك. وتتراوح الخيارات من أفضل المطاعم اللبنانية إلى سلسلة مطاعم البرجر المحلية المحبوبة.

## ما هي الأوقات التي يمكنني الطلب فيها؟

نحن نقوم بالتسليم كل يوم من الصباح حتى وقت متأخر من الليل، ولدى المطاعم المختلفة وشركاء البقالة أوقات عمل مختلفة. قم بزيارة الصفحة الرئيسية أو التطبيق لمعرفة المطاعم المتوفرة في منطقتك.

## كيف يتم توصيل الطعام إلى؟

بمجرد تقديم طلبك، سيقوم المطعم بإعداد وتعبئته المنتجات الخاصة بك. بمجرد أن يصبح الطلب جاهزاً، سيقوم أحد السائقين باستلامه وإحضاره إلى عنوان التسليم الخاص بك.

## هل يقبل ديليفرو الدفع نقداً؟

نعم. يمكنك اختيار الدفع بالبطاقة أو نقداً في صفحة إتمام الطلب عندما تكون مستعداً لتقديم طلبك. يرجى ملاحظة أن ليس كل الشركاء يقبلون الدفع نقداً، ولكن إذا كان هذا الخيار متاحاً لك، فسوف يظهر عند الدفع.

## هل يجب علي أن أعطي إكرامية؟

سواء كنت ستعطي إكرامية أم لا، فال الخيار لك تماماً. يمكنك إعطاء إكرامية في التطبيق عند تقديم طلبك أو إعطاء إكرامية نقديّة عندما يقوم السائق بتسلیم طعامك. يتلقى السائقون 100% من جميع الإكراميات.

## هل يوجد حد أدنى لقيمة الطلب؟

يمكن أن يختلف الحد الأدنى لقيمة الطلب حسب المطعم الذي تطلب منه. إذا كان هناك حد أدنى لقيمة الطلب، فسيتم إعلامك بذلك في صفحة الطلب قبل الدفع.

## كيف يمكنني استخدام رمز قسيمة؟

إذا كان لديك رمز قسيمة، فيمكنك استرداده في التطبيق أو على الموقع الإلكتروني.

إذا كنت تستخدم التطبيق، فانتقل إلى حسابك وأضف الرمز إلى حقل "إضافة رمز القسيمة". في الموقع الإلكتروني، اضغط على "إضافة رمز ترويجي" في صفحة الدفع.

## هل تقاضون نفس الأسعار التي يتقاضاها المطعم في المطعم؟

نحن نشجع المطاعم على استخدام نفس الأسعار دائمًا للتوصيل كما تفعل لقائمتها الداخلية، على الرغم من أنه قد تكون هناك استثناءات. يتم عرض الأسعار لكل عنصر في القائمة بوضوح في التطبيق. إذا كان لديك أي أسئلة حول أسعار القائمة، يرجى الاتصال بالمطعم مباشرة.

## هل يمكنني تقديم الطلبات مسبقاً؟

نعم. يمكنك جدولة الطلبات لمدة تصل إلى يوم واحد مقدماً مع شركاء محددين.

## هل يمكنني استلام طببي؟

نعم يمكنك ذلك! اضغط على قسم "الاستلام" على الصفحة الرئيسية لـ Deliveroo لمعرفة المطاعم المتاحة للاستلام في منطقتك.

## كيف يتم تعبئة الطعام؟

تعتمد التعبئة والتغليف دائمًا على نوع الطعام والمطعم الذي تطلب منه. تسعى المطاعم لاستخدام مواد التغليف التي تحافظ على درجة الحرارة الصحيحة لأطول فترة ممكنة.

إذا كانت لديك اقتراحات بخصوص تغليف أو مظهر طعامك عند تسليميه، يرجى الاتصال بنا على [support@deliveroo.ae](mailto:support@deliveroo.ae) وسنقوم بنقل تعليقاتك إلى المطعم.

## تتضمن بعض القوائم تعليقات العملاء حول الشريك - ما هذا؟

عند تقديم طلب على Deliveroo، قد يطلب منك تقييم تعليقات حول تجربتك. وقد نقوم بعد ذلك بمشاركة هذه التعليقات مع المستخدمين لدينا، بما في ذلك على صفحات القائمة. لا تقوم Deliveroo بالتحقق من تعليقات العملاء ولا تتحمل أي مسؤولية عنها أو عن دقتها. كما هو موضح في شروط الخدمة الخاصة بنا، فإن العملاء مسؤولون عن التأكد من أن أي منتج يطلبوه من شريك على Deliveroo مناسب لهم.

## أسئلة حول طلبي

### ماذا لو كان هناك خطأ في طلبي؟

لدينا فريق متخصص يهتم بتجربة Deliveroo بأكملها، من لحظة تقديم الطلب حتى وصوله إليك.

ومع ذلك، فإننا نتفهم أن الأخطاء قد تحدث أحياناً. إذا حدث ذلك، استخدم خاصية المساعدة للتحدث إلى قسم خدمة العملاء لدينا والإبلاغ عن أي مشاكل.

يمكنك أيضاً التواصل معنا على [support@deliveroo.ae](mailto:support@deliveroo.ae).

## ماذا لو أردت إضافة شيء إلى طلب؟

يمكنك التواصل مع فريق خدمة العملاء لدينا عبر خاصية المساعدة في التطبيق وسنبذل قصارى جهودنا للتأكد من حصولك على جميع العناصر التي تريدها إضافتها إلى طلبك.

## ماذا لو لم أكن موجوداً عند وصول السائق؟

إذا كنت تعتقد أنك لن تكون موجوداً في عنوان التسليم في الوقت المناسب لاتفاق طلبك، فيرجى إعلامنا بذلك باستخدام خاصية المساعدة في تطبيق ديليفرو.

سيحاول السائق دائماً الاتصال بك إذا كانت هناك مشكلة بمجرد وصوله إلى عنوان التسليم الخاص بك. إذا لم يتمكنوا من الاتصال بك، فسيحاول فريق خدمة العملاء لدينا الوصول إليك عبر الهاتف. يرجى البقاء بالقرب من هاتفك أثناء وقت التسليم للحصول على أي تحديثات.

إذا لم تتمكن من الاتصال بك ولم يتمكن من تسليم الطلب، فسوف ينتظر السائق لمدة تصل إلى 10 دقائق قبل المغادرة. في هذه الحالة، سوف يستمر تحصيل رسوم طلبك منه. ولمنع حدوث ذلك، فمن الأفضل دائمًا التحقق من تفاصيل الاتصال والعنوان الخاصة بك.

## فيروس كورونا

### هل الطلب عبر ديليفرو آمن؟

أولويتنا المطلقة هي تقديم الخدمة الأكثر أماناً للعملاء والسائلين والمطاعم. لقد اتخذنا عدداً من الإجراءات المهمة، التي ركزت على تدابير السلامة الفصوى للمطاعم والسائلين والعملاء. على سبيل المثال، قمنا بتقديم خدمة التوصيل بدون تلامس، وقواعد إدارة المطاعم لتوصيل الطلبات، و إرشادات نظافة صارمة للغاية للمطاعم والسائلين. ونحن أيضاً على اتصال يومي بمسؤولي الصحة المحليين للتأكد من أننا نقدم أحدث الإرشادات وأكثر الخدمات أماناً قدر الإمكان. نحن ندرك أن هذه فترة متيرة للفاق للغاية بالنسبة للجميع ونريد التأكيد من دعم راكيينا وشركائنا في المطاعم وعملائنا خلال هذه الفترة غير المسبوقة وما بعدها.

## كيف تعمل خدمة التوصيل بدون تلامس؟

يمكن للعملاء اختيار "التسليم بدون تلامس" عند الدفع. وسيتمكن السائق من رؤية متى اختار العميل هذا الخيار في ملاحظات تسليم الطلب، ثم يتبعون عملية بسيطة للتأكد من عدم وجود اتصال عند تسليم الطعام.

سيطلب من السائقين إبلاغ العميل بوصولهم، ووضع الطلب خارج بابهم، والتراجع مسافة آمنة والانتظار في مكان قريب حتى يجمع العميل الطعام قبل إتمام الطلب. ويتمكن السائق أيضًا من تقديم الطلبات بدون تلامس إذا رغبوا في ذلك عن طريق إخبار العملاء عبر التطبيق قبل وصولهم.

## كيف تدعم السائقين؟

- منذ تفشي مرض كوفيد-19، بذلنا ونواصل بذل كل ما في وسعنا لدعم السائقين:
- باقية كوفيد: منذ بداية الوباء، واصلت ديليفرو اتخاذ تدابير السلامة الرائدة في الصناعة ضد كوفيد-19، بما في ذلك توفير معدات الحماية الشخصية (PPE) لجميع السائقين، فضلاً عن كونها أول من أطلق خدمة التوصيل بدون تلامس.
- في مارس 2021 أطلقتنا حملة التطعيم لسائقينا، بالتنسيق مع هيئة الطرق والمواصلات، واستكمال توسيع السائقين الذين يختارون التطعيم وإدارة الخدمات اللوجستية على الأرض، بهدف حماية سائقينا وعملائنا بأفضل طريقة ممكنة.
  - فحوصات درجة الحرارة: يجب على الركاب الخصوص لفحوصات درجة الحرارة بشكل منتظم من خلال الوكالات في جميع الفروع للتأكد من أنهم لا ينتمون للعمل.
  - التواصل مع السائقين: نشارك إرشادات واضحة مع جميع سائقينا حول كيفية التوصيل بأمان بما يتماشى مع الاستشارات الصحية في دبي. نحن نقدم توجيهات واضحة لطلب المساعدة الطبية عندما يعني الركاب من أعراض الأنفلونزا / الحمى وقمنا بتنفيذ نموذج جديد للإبلاغ عن المرض لتعزيز عملية التعريف والاستجابة لدينا، بالإضافة إلى فحوصات درجة الحرارة المنتظمة.
  - إجازة مرضية للراكب: الوكالات ملزمة بتغطية إجازة مرضية للراكب بموجب قانون العمل في دولة الإمارات العربية المتحدة، وقد تم إبلاغها بالتزاماتها. تدعم ديليفرو الالتزام بهذا الأمر بأي طريقة ممكنة.
  - التوصيل بدون تلامس: لقد تم تدريب جميع سائقي ديليفرو على كيفية إجراء عملية توصيل بدون تلامس، كما قمنا بنشر تعليمات خطوة بخطوة يمكن للسائقين رؤيتها على التطبيق لضمان إجراء عمليات التسلیم بأكثر الطرق أماناً ممكنة.
  - نقوم بتوفير وتوزيع أقنعة الوجه والقفازات ومعقمات اليدين لجميع راكبينا.

## كيف تدعمون المطاعم؟

نحن نعمل مع المطاعم لتحسين عملياتها للتوصيل، ونبذل قصارى جهودنا للتأكد من أن الناس ما زالوا قادرين على الوصول إلى الطعام الذي يريدونه ويحتاجونه.

لدينا:

- **منشورات إرشادات مفصلة** حول كيفية تمكن المطاعم من تشغيل منافذ التوصيل فقط بأمان، مع تغطية قضايا مثل كيفية تقليل الاتصال والتعبئة وأفضل ممارسات النظافة.
- تم تطوير دعم تسويقي عبر الإنترنت مخصص للمطاعم لإعلام العملاء بأنهم يقدمون خدمات التوصيل.
- تشكيل فرق من الأشخاص في جميع أنحاء الشركة لتجنيد ودعم المطاعم التي تريد أن تكون قادرة على توصيل الطعام
- تم تخفيض رسوم التسجيل للمطاعم الجديدة

- تم تطوير تطبيق لتقديم "التوصيل بدون تلامس" حتى تتمكن المطاعم من منح المستهلكين الثقة بأن التوصيل يتم بأمان
- تبادل النصائح والإرشادات من الخبراء حول كيفية العمل بأمان أثناء تفشي المرض

## ماذا سيحدث إذا كان لدى استفسار أو شكاوى معلقة؟

فريق خدمة العملاء لدينا متواجد لدعم عملائنا في أي استفسارات أو شكاوى عالقة.

## كيف يمكنني البقاء على تواصل معكم؟

لقد خصصنا فرقةً لدعم عملائنا وشريكينا في المطاعم خلال هذه الأوقات المثيرة للقلق. يرجى مراسلتنا عبر البريد الإلكتروني على [support@deliveroo.ae](mailto:support@deliveroo.ae) أو يمكنك إرسال رسالة داخل التطبيق.

## الرسوم على ديليفرو

### كيف تعمل الرسوم على ديليفرو؟

#### رسوم التوصيل

رسوم التوصيل متغيرة، بناءً على موقعك. بعض المطاعم تستخدم سائقي التوصيل الخاصين بها. في هذه الحالة، يقوم المطعم بتحديد رسوم التوصيل الخاصة به.

ستدفع مبلغاً أقل مقابل المطاعم القريبة منك وستعرف دائمًا المبلغ قبل اختيار المطعم.

#### رسوم الخدمة

يتتيح لنا هذا تعزيز تجربتك مع ديليفرو، بما في ذلك إضافة ميزات جديدة وتقديم خدمة عملاء رائعة. قد ينطبق حد أدنى أو أقصى على رسوم الخدمة، ولكنك سترى دائمًا المبلغ الدقيق عند الدفع.

يتم حساب رسوم الخدمة بناءً على مبلغ الطلب قبل أي عروض ترويجية أو خصومات قد تتطبق على طلبك.

#### رسوم الطلبات الصغيرة

عندما تزيد الطلب بمبلغ أقل من الحد الأدنى للإنفاق في المطعم، ستظهر لك هذه الرسوم. لازالتها، أضف المزيد إلى سلة التسوق الخاصة بك.

## الرصيد

### كيف أستخدم رصيد ديليفرو الخاص بي؟

إذا كنت مؤهلاً للحصول على رصيد، فسيتم إضافته تلقائياً إلى حسابك ويمكنك دمجه مع أرصدة أخرى أو استرداده في طلبك التالي أو الطلب المستقبلي الذي تختاره.

إذا كنت ترغب في استرداد الرصيد لدفع كل أو جزء من الطلب، فيمكنك تحديد مربع الرصيد في صفحة ملخص الطلب قبل تأكيد طلبك.

إذا قررت استرداد رصيده لدفع ثمن طلبك، فسيتم استخدام كل الرصيد المتوفّر بما يصل إلى قيمة طلبك.

إذا كان مبلغ طلبك أقل من رصيد الائتمان المتوفّر، فسيظل الفرق متاحاً في حسابك (على سبيل المثال، إذا كان لديك رصيد ائتماني بقيمة 80 درهماً إماراتياً وترغب في الدفع مقابل طلبك بقيمة 60 درهماً إماراتياً باستخدام رصيده المتوفّر، فسيكون لديك 20 درهماً إماراتياً متبقياً في حسابك).

يجب استرداد كل رصيد تم الحصول عليه خلال 3 أشهر من تاريخ إصداره.

بإمكانك التحقق من تاريخ انتهاء صلاحية كل رصيد في قسم "القائم والرصيد" في حسابك.

لنتمكن من الحصول على رصيد أو استرداد الرصيد لشراء المنتجات المقيدة.

## هل هناك حد أقصى لمبلغ الائتمان الذي يمكنني تجميّعه؟

لا، لا يوجد حد لمبلغ الائتمان الذي يمكنك تجميّعه، ولكن يجب عليك استرداد كل رصيد خلال 3 أشهر من تاريخ الإصدار. بإمكانك التتحقق من تاريخ انتهاء صلاحية كل رصيد في قسم "القائم والرصيد" في حسابك.

## هل هناك تاريخ انتهاء صلاحية لاستخدام الرصيد؟

نعم، يجب عليك استرداد رصيده خلال 3 أشهر من تاريخ إصداره. بإمكانك التتحقق من تاريخ انتهاء صلاحية كل رصيد في قسم "القائم والرصيد" الموجودة في "حسابك".

## دعاة الأصدقاء

### أنا لست مستخدماً جديداً. هل يمكنني الحصول على رصيد مجاني إذا قمت بالتسجيل؟

عذرًا، هذا العرض صالح فقط للمستخدمين الجدد لديليفرو. ولا تستمر في إنشاء الحسابات، فسنعرف! (وأنّت لا تحبنا عندما نكون غاضبين). لمعرفة المزيد، يرجى الانتقال إلى [الشروط والأحكام](#) الخاصة بنا.

### لا أستطيع رؤية رابط الدعوة – أين هو؟

يجب عليك أن تقوم بالطلب عدّاً معيناً من المرات للحصول على رابط الدعوة الخاص بك. بمجرد قيامك بالطلب عدة مرات، سنرسل إليك رابطك عبر البريد الإلكتروني حتى تتمكن من مشاركته مع أصدقائك وعائلتك وزملائك وأي شخص وكل شخص. يمكنك أيضًا العثور على رابط الدعوة بالانتقال إلى "حسابي" على الموقع الإلكتروني والتطبيق.

# دileyfro بلس

## حول دileyfro بلس

دileyfro بلس هي باقة العضوية التي تعتمد على الاشتراك والتي تساعدك على تحقيق أقصى استفادة من دileyfro. من خلال دفع رسوم شهرية أو سنوية، ستحصل على توصيل مجاني من الشركاء المشاركين عند تلبية متطلبات الحد الأدنى للطلب، إلى جانب مزايا أخرى بناءً على باقتلك. وسوف تستفيد أيضاً من الامتيازات والعروض الحصرية التي لا توفر للعملاء الآخرين. يمكنك الاشتراك في دileyfro بلس على [موقعنا الإلكتروني](#) أو التطبيق.

هناك مستويين متاحين على دileyfro: بلس الفضية وبلس الذهبية. يمكن لجميع العملاء الاشتراك في بلس الفضية وبلس الذهبية.

## الرسوم والاشتراك

### الرسوم على دileyfro بلس

تبلغ تكلفة الاشتراك في دileyfro بلس الفضية 19 درهماً إماراتياً شهرياً، وتبلغ تكلفة دileyfro بلس الذهبية 29 درهماً إماراتياً شهرياً/290 درهماً إماراتياً سنوياً. ستحضع الطلبات المقدمة مع بلس لرسوم الخدمة ورسوم الطلبات الصغيرة إذا كانت قابلة للتطبيق.

نحن ملتزمون بضمان إدراج جميع الرسوم بوضوح قبل تأكيد الدفع، حتى تكون دائماً على علم بما تدفعه بالضبط. يمكنك أيضاً الحصول على معلومات إضافية بالنقر فوق الرمز "z" عند صفحة الدفع.

### إدارة اشتراكك

يمكنك إدارة اشتراكك بالانتقال إلى "الحساب"، ثم "دileyfro بلس". من هنا، ستتمكن من تغيير طريقة دفع اشتراكك، أو رؤية تاريخ الدفع التالي، أو إلغاء اشتراكك.

سيتم فرض الرسوم على العملاء المشتركين في اشتراك شهري في نفس التاريخ كل شهر، ما لم تقم بالانتقال بين المستويات أو من باقة شهرية إلى باقة سنوية. سيتم فرض الرسوم على العملاء المشتركين في اشتراك سنوي بمجرد بدء خطتك السنوية وفي نفس التاريخ سنوياً بعد ذلك، ما لم تنتقل بين المستويات أو من باقة سنوية إلى باقة شهرية.

إذا كنت تواجه مشكلة في إلغاء اشتراكك، فيرجى [الاتصال](#) بفريق خدمة العملاء لدينا.

## تحويل باقة دileyfro بلس الخاصة بك

### الترقية

يمكن للعملاء المشتركين في باقة شهرية الترقية إلى باقة شهرية على مستوى أعلى (على سبيل المثال، من باقة الفضية الشهرية إلى باقة الذهبية الشهرية) أو التبديل إلى باقة سنوية على نفس المستوى أو مستوى أعلى (على سبيل المثال، من باقة الذهبية الشهرية إلى باقة الذهبية السنوية). سيتم تطبيق ترقيتك على الفور.

سيتم خصم أي أيام متبقة من باقة بلس الشهرية السابقة من دفعتك الأولى. على سبيل المثال، إذا قمت بالتبديل من باقة ذهبية شهرية متبقي فيها 10 أيام على اشتراكك إلى باقة ذهبية سنوية، فسيتم خصم تكلفة تلك الأيام المتبقة من دفعتك السنوية الأولى. سيتم تحصيل المبلغ المعدل منك على الفور، ثم سيتم محاسبتك بالسعر السنوي القياسي للباقة الذهبية في السنوات اللاحقة.

### تخفيض المستوى

يمكن للعملاء المشتركين في باقة شهرية تخفيض المستوى إلى باقة شهرية أقل (على سبيل المثال، من الباقة الذهبية الشهرية إلى الباقة الفضية الشهرية). سيتم تطبيق تخفيض اشتراكك في نهاية فترة باقتك الحالية. على سبيل المثال، إذا قمت بالتبديل من باقة بلس الذهبية الشهرية التي يتبقى فيها 10 أيام على اشتراكك إلى باقة بلس الفضية الشهرية، فستظل مشتركًا في بلس الذهبية لمدة 10 أيام، ثم تنتقل إلى باقة بلس الفضية الشهرية وسيتم خصم الرسوم منك.

يمكن للعملاء المشتركين في باقة سنوية تخفيض المستوى إلى باقة سنوية من مستوى أقل (على سبيل المثال، من الباقة الذهبية السنوية إلى الباقة الفضية الشهرية). سيتم تطبيق تخفيض اشتراكك في نهاية فترة باقتك الحالية. على سبيل المثال، إذا قمت بالتبديل من باقة بلس الذهبية السنوية التي يتبقى فيها 10 أيام على اشتراكك إلى باقة بلس الفضية الشهرية، فستظل مشتركًا في الباقة الذهبية لمدة 10 أيام، ثم تنتقل إلى باقة بلس الفضية الشهرية وسيتم تحصيل الرسوم منك.

لتبدل باقتك، اتبع الخطوات التالية:

- انتقل إلى قسم "ديليفرو بلس" في التطبيق.
- حدد "اشتراكك".
- اختر "تبديل الباقة".
- اضغط على "التبديل إلى [اسم الباقة]" لتأكيد اختيارك. ستظهر لك رسالة تأكيد في أسفل الشاشة

إذا كنت تقوم بالترقية، فسترى رسالة تؤكد أنك بدأت اشتراكك. إذا كنت تقوم بالانخفاض إلى باقة أدنى، فسترى رسالة تؤكد التبديل.تحقق من موعد سريان باقتك الجديدة، انتقل إلى "اشتراكك".

يرجى ملاحظة أنه في حالة تبديل باقات بلس، فإن تاريخ الفاتورة التالية الخاص بك قد يكون عرضة للتغيير. يمكنك عرض أي تحدثات لدورة الفاتورة الخاصة بك في قسم "اشتراكك" في "ديليفرو بلس".

هل يمكنك استعادة أموالي إذا كنت أر غب في الإلغاء؟

يمكنك طلب استرداد كامل للمبلغ خلال أول 14 يوماً من فترة الدفع. إذا قمت بالإلغاء بعد فترة السماح بالاسترداد التي تبلغ 14 يوماً، فلن يتم استرداد المبلغ إليك في حالة تغيير رأيك. إذا كانت لديك أي أسئلة أو مخاوف بشأن اشتراكك، فيرجى التواصل مع فريق خدمة العملاء لدينا على [support@deliveroo.ae](mailto:support@deliveroo.ae). هذا لا يؤثر على حقوقك القانونية.

حدود الطلبات ومشاركة حسابك

يمكنك تقديم عدد غير محدود من الطلبات، ولكن يرجى ملاحظة أن الاشتراكات مخصصة للاستخدام من قبل الأفراد. إن مشاركة اشتراكك في ديليفرولس يعد انتهاكاً لشروط اشتراكك، وقد يعني أننا نقوم بإنهاء وصولك إلى حسابك وفقاً لشروط وأحكام خدمة ديليفرولس.

استخدام ديليفرولس وديليفرول للأعمال

لن ينطبق التسليم المجاني على الطلبات التي تقدمها باستخدام رصيد الشركة. إذا كان لديك رصيد من الشركة في حسابك، فلا يزال بإمكانك الحصول على توصيل مجاني للطلبات الشخصية عندما لا تستخدم رصيد الشركة.

## الاشتراك في ديليفرو بلس باستخدام قسيمة

### تطبيق قسيمتاك

لاستخدام قسيمتاك، قم بتسجيل الدخول إلى حساب ديليفرو الخاص بك، وانقل إلى "الحساب"، ثم "القائم والرصيد". إذا كنت من مستخدمي نظام التشغيل iOS، فاضغط على "إضافة رمز" في الزاوية اليسرى العليا من الشاشة أو زر "+" في الزاوية اليسرى السفلية من الشاشة إذا كنت من مستخدمي نظام التشغيل Android. عندما يُتاح لك خيار إضافة رمز قسيمة جديدة، قم بلصق الرمز ثم انقر فوق "إرسال". من هناك، اتبع التعليمات للانضمام إلى ديليفرو بلس.

يمكنك استخدام قسيمتاك إذا كنت مشتركاً بالفعل في بلس، وسيتم تطبيق الفترة المجانية تلقائياً على اشتراكك. إذا لم تكون مشتركاً في بلس حتى الآن، فيمكنك الاشتراك على [موقعنا الإلكتروني](#) أو التطبيق.

رمز قسيمي لا يعمل

يرجى [التواصل](#) مع فريق خدمة العملاء لدينا، تزويدنا بتفاصيل رمز قسيمتاك وأي رسائل خطأ تتلقاها، وسنتمكن من النظر في هذا الأمر من أجلك.

لقد قمت بإلغاء اشتراكي عن طريق الخطأ. هل يمكنني الاشتراك مرة أخرى؟

لا، لن تتمكن من إعادة الاشتراك باستخدام قسيمة بلس المجانية الخاصة بك وسوف تفقد الوصول إلى مزايا بلس الخاصة بك. إذا كنت ترغب في استعادة الوصول إلى اشتراكك، يمكنك الاشتراك في بلس مرة أخرى عبر صفحة الاشتراك [deliveroo.ae/plus](http://deliveroo.ae/plus).

لقد قمت بتطبيق قسيمة الشراء الخاصة بي، ولكنني لا أزال أرى رسوم التوصيل عند الدفع.

بعد إضافة رمز قسيمة الشراء، لا يزال يتعين عليك الانضمام إلى ديليفرو بلس للحصول على توصيل مجاني (على الطلبات الموجلة). انقل إلى "الحساب" ثم "ديليفرو بلس" للتحقق مما إذا كنت مشتركاً. لدى بعض شركاناً أيضاً قيمة طلب أدنى يجب عليك استيفاؤها قبل أن تتمكن من الاستمتاع بالتسليم المجاني لهذا الطلب.

لا يتم التوصيل إلى عنوانِي، هل يمكنني إهداه قسيمة ديليفرو بلس لشخص آخر؟

يرجى مراجعة الشروط والأحكام الخاصة بقسيمتاك [هنا](#) لمعرفة ما إذا كان بإمكانك إهداه هذه القسيمة.

## نبذة عن ديليفرو بلس الفضية

تبلغ تكلفة باقة بلس الفضية 19 درهماً إماراتياً شهرياً وتمنحك توصيلاً مجانياً للطلبات التي تزيد قيمتها عن 60 درهماً إماراتياً. سيكون لديك أيضاً إمكانية الوصول إلى مكافآت ديليفرو بلس.

لقد حصلت على ديليفرو بلس الفضية مجاناً في حسابي، ماذا يعني هذا وهل يمكنني إلغاء هذا العرض؟

قد تتلقى منا بريدًا إلكترونياً أو إشعاراً عبر التطبيق يوفر لك خدمة ديليفرو بلس الفضية مجاناً لمدة ثلاثة أشهر. لن يتم تجديد هذا تلقائياً إلى باقة مدفوعة، لذا إذا كنت لا ترغب في الاستمرار بعضوية ديليفرو بلس، فسيتم إرجاع حسابك إلى حساب ديليفرو القياسي في نهاية فترة العرض المجاني. بدلاً من ذلك، إذا كنت ترغب في البقاء مشتركاً في ديليفرو بلس الفضية، فتوجه إلى [موقعنا الإلكتروني](#) للتسجيل.

يُطبق حد أدنى للإنفاق بقيمة 60 درهماً إماراتياً على طلبات المطاعم و محلات البقالة والمتاجر. يمكنك الإلغاء في أي وقت. تُطبق رسوم الخدمة وشروط وأحكام الخدمة الكاملة، والتي يمكنك العثور عليها [هنا](#).

## نبذة عن ديليفرو بلس الذهبية

تبلغ تكلفة باقة بلس الذهبية 29 درهماً إماراتياً شهرياً / 290 درهماً إماراتياً سنوياً، وتحصل على تصيناً مجانياً لطلبات المطاعم التي تزيد عن 30 درهماً إماراتياً / وطلبات البقالة والمتاجر التي تزيد عن 50 درهماً إماراتياً. تشمل الطلبات المؤهلة أيضاً وعدها بالتسليم في الوقت المحدد ويمكن استرداد 10% من الرصيد (على الطلبات التي تزيد قيمتها عن 80 درهماً إماراتياً).

ما هو الوعود بالتسليم في الوقت المحدد لبلس الذهبية؟

يشمل الوعود بالتسليم في الوقت المحدد الطلبات المؤهلة (باستثناء عمليات إعادة التسليم أو طلبات الاستلام أو الطلبات التي يتم تسليمها مباشرة من قبل الشرك). وهذا يعني أنه إذا تأخر الطلب أكثر من 15 دقيقة عن التفريح الأقصى الموجود في متعقب الطلبات، فسيتم تعويضك برصيد بقيمة 20 درهماً إماراتياً لاستخدامه في طلب مؤهل مستقبلي. يجب المطالبة برصيد تعهد التوصيل في الوقت المحدد خلال 30 يوماً من تسليم طلبك، ويمكنك المطالبة برصيدك كما هو موضح في التطبيق أو باتباع الإرشادات للمطالبة ضمن سجل الطلبات الخاص بك. بمجرد المطالبة برصيدك، سيكون لديك ثلاثة أشهر لاستخدامه. سيتم مصادرة أي رصيد غير مستخدم بعد مرور ثلاثة أشهر. لا يمكن استرداد الرصيد على بعض المنتجات المقيدة، وتتطبق شروط الائتمان القياسية [هنا](#).

ما هو الرصيد المسترد؟

توفر خدمة استرداد الرصيد لمشتركي باقة بلس الذهبية، وتتطبق على طلبات التوصيل التي تزيد قيمتها عن 80 درهماً إماراتياً من المطاعم و محلات البقالة المؤهلة. سوف تتلقى 10% من إجمالي سلة التسوق الخاصة بك (باستثناء أي رسوم إضافية قبل التطبيق) كرصيد، والذي سيتم تطبيقه مباشرة على حسابك بمجرد تسليم طلبك. هذا الرصيد متاح لمدة ثلاثة أشهر. يرجى ملاحظة أنه لا يمكنك كسب وإنفاق الرصيد بنفس الطلب.

يتم استبعاد بعض المنتجات المقيدة من كسب وإنفاق رصيد بلس، ويمكنك العثور على مزيد من المعلومات [هنا](#).

استخدام الرصيد الخاص بك

بعد تسليم طلبك، سيتم إضافة الرصيد تلقائياً إلى حسابك وستتمكن من استخدام الرصيد في طلبك التالي. إذا كنت تريدين تطبيق الرصيد على طلب ما، يمكنك تحديد الرصيد المتاح في صفحة السلة. إذا تم تحديد استخدام الرصيد، فسيتم استخدام كل الرصيد المتاح. يجب استخدام كل رصيد تم الحصول عليه خلال ثلاثة أشهر من إجراء عملية الشراء الأصلية. بإمكانك التحقق من تاريخ انتهاء الصلاحية لكل رصيد في قسم "القائم والرصيد" ضمن "حسابي" في التطبيق. لا يوجد حد أقصى لمقدار الرصيد الذي يمكنك تجميعه في حسابك، وسيكون أي رصيد صالحًا لمدة ثلاثة أشهر من تاريخ الإصدار.

يتم استبعاد بعض المنتجات المقيدة من كسب وإنفاق رصيد بلس، ويمكنك العثور على مزيد من المعلومات [هنا](#).

## بلس الذهبية والرعاية المتميزة

يمكن لمشتركي باقة بلس الذهبية الوصول إلى فريق متخصص من وكلاء الرعاية المتميزة الذين يمكنهم المساعدة في الاستفسارات حول طلبك أو اشتراكك أو برنامج ديليفرو بلس. في بعض الحالات، قد لا يكون وكلاء الرعاية المتميزة متاحين وسيتم التعامل مع استفسارك بواسطة فريق خدمة العملاء القياسي الخاص بـ ديليفرو. لا تقدم ديليفرو أي ضمانات بشأن توفر وكلاء الرعاية المتميزة.

تخضع مزايا الرعاية المتميزة لقيود جغرافية، مما يعني أنه لا يمكن استخدامها في بلد آخر.

## شراءات ديليفرو بلس

ديليفرو بلس مع أمازون برايم

إذا كان لديك عضوية أمازون برايم فيمكنك الحصول على عضوية ديليفرو بلس الفضية مجاناً لمدة عام. وهذا يمنحك توصيلاً مجانيًّا غير محدود للطلبات التي تزيد قيمتها عن 60 درهماً إماراتياً.

للتسجيل، توجه إلى <http://deliveroo.ae/amazon-prime> وانقر على "احصل عليها مع أمازون برايم". قم بتسجيل الدخول إلى حساب ديليفرو الخاص بك أو قم بإنشاء حساب. أدخل تفاصيل أمازون برايم الخاص بك وقم بتسجيل الدخول، وسوف ترى شاشة "مرحباً بك في ديليفرو".

إذا تم تجديد العرض مجاناً بواسطة ديليفرو أمازون برايم في نهاية العرض الممتد لمدة 12 شهراً، فسوف نعلمك مسبقاً. لن يتم تجديد اشتراكك تلقائياً في ديليفرو بلس المدفوع في نهاية العرض إلا إذا قمت بالتبديل إلى هذا العرض من اشتراك ديليفرو بلس الحالي. إذا كان الأمر كذلك، فسيتم إرجاعك إلى اشتراك ديليفرو بلس الأصلي الخاص بك في نهاية العرض.

سيستمر عرض اشتراك ديليفرو بلس مع أمازون برايم لمدة 12 شهراً على الأقل من تاريخ بدء عضوية ديليفرو بلس، طالما بقيت عضواً في أمازون برايم. إذا قمت بإنتهاء عضويتك في أمازون برايم في أي وقت أثناء فترة العرض، فسوف تفقد الوصول إلى ديليفرو بلس المجاني. يمكنك التحقق من المدة المتبقية لعضويتك في ديليفرو بلس في صفحة ديليفرو بلس ضمن "حسابي".

### مشاكل في تسجيل الدخول

إذا كنت تواجه أي مشاكل في تسجيل الدخول، فتأكد من إدخال تفاصيلك بشكل صحيح. إذا كنت لا تزال غير قادر على تسجيل الدخول، فتوجه إلى [دعم أمازون](#) أو حدد خدمة العملاء في الشريط العلوي لتطبيق أمازون أو موقع الويب. لا يلزم أن يكون لديك نفس عنوان البريد الإلكتروني لحساب ديليفرو وحساب أمازون برايم.

لدي عضوية ديليفرو بلس بالفعل. هل يمكنني التبديل للحصول على بلس مجاناً من خلال أمازون برايم؟

إذا كان لديك بالفعل اشتراك ديليفرو بلس، فلا يزال بإمكانك الحصول على بلس الفضية مجاناً من خلال أمازون برايم. انتقل إلى <http://deliveroo.ae/amazon-prime> وانقر على "احصل على أمازون برايم". بعد ذلك، إذا طلب منك ذلك، قم بتسجيل الدخول إلى حساب ديليفرو الخاص بك. سيطلب منك بعد ذلك تأكيد رغبتك في تبديل الباقة. إذا قررت التبديل واستخدام العرض، ففي نهاية العرض، سيتم تحويلك تلقائياً إلى اشتراكك الأساسي في بلس.

لدي ديليفرو بلس الذهبية وأنا عضو في أمازون برايم. هل لا يزال بإمكانني استرداد عرض ديليفرو بلس المجاني لأعضاء برايم؟

إذا كان لديك اشتراك في بلس الذهبية، فلا يزال بإمكانك استرداد هذا العرض ولكن يرجى العلم أن هذا سيجعلك مشتركاً في بلس الفضية. هذا يمنحك الحق في الحصول على توصيل مجاني للطلبات التي تزيد قيمتها عن 60 درهماً إماراتياً. إذا كنت عادةً تطلب ما بين 30 و50 درهماً إماراتياً، فنوصيك بالاستمرار في استخدام ديليفرو بلس الذهبية. إذا قررت التبديل إلى ديليفرو بلس مع برايم، فسوف يحدث التغيير على الفور. في نهاية العرض، سيتم تحويلك تلقائياً إلى ديليفرو بلس الذهبية.

أنا عضو في أمازون برايم، لكنني قمت عن طريق الخطأ بإلغاء اشتراكي المجاني في ديليفرو بلس. هل يمكنني الاشتراك مرة أخرى؟

نعم يمكنك ذلك. قم بزيارة <http://deliveroo.ae/amazon-prime>، وتأكد من تسجيل الدخول إلى ديليفرو، ثم اتبع الخطوات الموجودة في الصفحة.

## كيف يتم حساب قيمة التوفير؟

تعتمد قيمة التوفير المحسوب على مشتركي بلس الذهبية الذين قاموا بوضع طلب واحد على الأقل بين يناير ويوليو 2025 مقارنة بما كانوا سيدفعونه بدون اشتراك. ويشمل ذلك متوسط الرصيد المسترد المقدر على طلبات الطعام والبقالة التي تزيد قيمتها عن 80 درهماً إماراتياً، ورصيد تعهد التوصيل في الوقت المحدد والتوفير من التوصيل المجاني. رسوم الاشتراك غير مشمولة في قيمة التوفير.

## أي شيء آخر؟

### ماذا لو كان لدى حساسية؟

إذا كان لديك حساسية معينة وكانت قليلاً بشأن أي عناصر في قائمة الطعام، فيرجى مراجعة قسم ملاحظات المطعم في قائمة المطعم وللمزيد من المعلومات اتصل بالمطعم مباشرة.

### متى سيتم التوصيل في منطقتي؟

نحن نتوسع بسرعة ونأمل أن نعمل مع المطاعم القريبة منك قريباً! قم بالتصويت لمنطقتك على الموقع الإلكتروني والتطبيق حتى نتمكن من معرفة اهتمامك بالطلب عبر ديليفرو وسنخبرك عندما نصل إلى منطقتك.

### هل يقدم ديليفرو حسابات للشركات؟

نعم، لدينا فريق متخصص لمساعدة الشركات في جميع أنحاء الإمارات العربية المتحدة على تقديم طعام رائع لموظفيها وعملائها. سواء كنت في المكتب أو تعمل من المنزل، لدينا حلول مرنة لكل مناسبة، وفاتورة شهرية واحدة لتبسيط كل شيء. تواصل معنا على [corporate@deliveroo.ae](mailto:corporate@deliveroo.ae) لمعرفة المزيد.

### هل يوجد تطبيق لـ ديليفرو؟

نعم! إنه متاح مجاناً على متجر أبل وجوجل بلاي.

## إرشادات المجتمع

في ديليفرو، نريد أن يحظى عملاؤنا وشريكاؤنا من المطاعم والبقالة بأفضل تجربة ممكنة لتوصيل الطعام. وفي الوقت نفسه، نريد أن نضمن أن المجتمعات التي نعمل معها آمنة. تم تصميم هذه الإرشادات للمساعدة في ضمان حصول كل من يستخدم منصة ديليفرو على تجربة آمنة وإيجابية.

## العملاء

كن محترماً: سائقونا هم قلب عملنا، حيث يقومون بجمع الطعام من شركائنا في المطاعم والبقالة وتوصيله إلى بابك. نطلب منك معاملة السائقين باحترام والإبلاغ عن أي سلوك تجده غير احترافي لنا مباشرة عن طريق الاتصال بدعم العملاء، حتى نتمكن من اتخاذ الإجراء المناسب. نريد أن يحظى كل من يستخدم ديليفرُو بتجربة رائعة، ويعتبر احترام بعضنا البعض أمراً أساسياً.

كن سريعاً: عندما تلتقي إشعاراً بأن السائق في طريقه إليك، يرجى التأكد من أنك مستعد لتقديم طعامك في الوقت المحدد في التطبيق. وهذا حتى لا يضطر راكبونا إلى قضاء الوقت في انتظار العملاء ليأتوا وياخذوا طعامهم عندما يمكنهم العمل. بالإضافة إلى ذلك، نطلب منك استخدام "ملاحظات التسلیم" عند الدفع للإشارة إلى المكان الذي ترغب في توصيل طعامك إليه، حتى لا يضطر سائقك إلى البحث عن موقعك.

الاحتيال: إن النشاط الاحتيالي يضعف الثقة التي بنيناها مع مجتمعنا. إن ارتكاب الاحتيال يعد جريمة جنائية. لدينا عدد من التدابير المعمول بها لمراقبة النشاط الاحتيالي من قبل العملاء، وكذلك السائقين والمطاعم وشركاء البقالة. إذا تم العثور على حساب أو الاشتباه في أنه يشارك في نشاط احتيالي، وستتخذ إجراءات قد تؤدي إلى:

- إلغاء حساب ديليفرُو الخاص بك؛ وأو
- التصعيد إلى الجهات المختصة.

### كيف نحقق في الانتهاكات المحتملة

إذا علمنا أن أحد العملاء يتصرف بشكل ينتهك هذه الإرشادات، فسنقوم بالتحقيق في التقرير قبل اتخاذ أي إجراء بشأن الحساب. يتم إجراء هذه التحقيقات دائمًا بواسطة أحد أعضاء فريقنا، وسيتم إخبار العملاء دائمًا إذا قررنا اتخاذ أي إجراء. لقد شاركنا بإرشادات مماثلة مع السائقين، والتي يمكنك القراءة عنها  [هنا](#)، والمطاعم وشركاء البقالة، والتي يمكنك القراءة عنها  [هنا](#).

## الطلبات المضافة

### ما هي ميزة الطلب المضاف؟

بعد تقديم طلب من أحد المطاعم، يمكنك تقديم طلب إضافي لمواد البقالة من متجر هوب القريب دون تكبد أي رسوم خدمة. سوف ترى مؤقتاً على شاشتك يوضح لك المدة المتاحة لك لوضع طلبك الإضافي. إذا قمت بوضع الطلب قبل أن يصل المؤقت إلى الصفر، سيتم التنازل عن رسوم الخدمة.

### هل سيتم تطبيق أي رسوم أخرى على طلبي المضاف؟

لا يزال الحد الأدنى لقيمة الطلب ينطبق على جميع هذه الطلبات، لذلك إذا لم يصل طلبك إلى هذا المبلغ، فسيتم فرض رسوم الطلب الصغير عليك. سيتم فرض رسوم التوصيل إذا لزم الأمر.

### هل سيتم تطبيق قيم الحد الأدنى للطلب على طلبي المضاف؟

.نعم

## هل سيتم تسليم طلبياتي في نفس الوقت؟

سيتم تسلیم طلب البقالة الخاص بك عن طريق سائق آخر، ويمكنك تتبع حالة كل الطلبات في التطبيق.

## هل سيؤثر إجراء طلب مضاف على طلبي في المطعم؟

لا، يمكنك تقديم طلب مضاف فقط بعد أن يتم قبول طلبك من قبل المطعم، وسيتم تصنيف ذلك كطلب منفصل.

## ماذا يحدث عندما ينتهي الوقت؟

ستظل العناصر موجودة في سلة التسوق الخاصة بك، ولكن سيتم تطبيق رسوم التوصيل والخدمة على هذا الطلب إذا اخترت إتمام عملية الشراء.

## الطلبات بالوزن

قد يعرض بعض الشركاء المنتجات حسب الوزن.

## هل سيعطيني المتجرب الوزن الدقيق الذي أطلب؟

بالنسبة للمنتجات التي يتم تسعيرها حسب الوزن من قبل الشركاء، فإن السعر الموضح في سلة التسوق الخاصة بك هو تقدير. قد يختلف المبلغ الذي سيتم تحصيله منك اعتماداً على الوزن الفعلي الذي اختاره الشريك لطلبك. بمجرد قبول طلبك و اختياره من قبل الشريك، سيخبر الشريك ديليفرو بالوزن الفعلي الذي تم اختياره لطلبك.

## ماذا لو كان الوزن الذي يقدمه لي الشريك فعلياً أكبر مما طلبت؟

إذا كان الوزن الفعلي الذي اختاره الشريك لطلبك أكبر من الوزن الذي طلبتة، فسيتم تحصيل السعر التقديرى فقط للوزن الذي طلبتة، كما هو موضح لك عند الدفع وليس أكثر.

## ماذا لو كان الوزن الذي يقدمه لي الشريك فعلياً أقل مما طلبتة؟

إذا كان الوزن الفعلي الذي اختاره الشريك لطلبك أقل من الوزن الذي طلبتة، فسوف نقوم برد الفرق بين التقدير الذي يظهر لك عند الخروج وقيمة الوزن الفعلي الذي تم تسليمه لك. سيتم تطبيق المبلغ المسترد باستخدام نفس طريقة الدفع التي استخدمتها لإجراء طلبك.

## طلبات السلطات العامة

## كيف يمكن للسلطة العامة تقديم طلب للحصول على معلومات من ديليفر؟

لدينا فريق متخصص للرد على طلبات المعلومات من السلطات العامة.

سواء كنت من رجال الشرطة أو جهة إنفاذ القانون الأخرى، أو جهة العمل، أو الضرائب، أو الضمان الاجتماعي، أو البيئة، أو المنافسة، أو سلامة الأغذية، أو الصحة والسلامة، فيرجى الاطلاع  [هنا](#) للحصول على مزيد من المعلومات حول كيفية تقديم طلبك.

لست سلطة عامة؟

- إذا كنت عميلاً وتحتاج إلى مساعدة بشأن طلبك، فإن أسرع طريقة هي الاتصال بخدمة العملاء باستخدام تطبيق ديليفر أو موقع الويب. انتقل إلى سجل الطلبات، وحدد طلباً حديثاً، ثم استخدم مساعدة الطلب. إذا كنت بحاجة إلى مساعدة بشأن شيء آخر، اقرأ [صفحة الأسئلة الشائعة](#) للحصول على إجابات للأسئلة الشائعة.
- يجب على الأطراف الخاصة (بما في ذلك المدعين المحتملين والمدعى عليهم) الذين يتطلعون إلى تقديم طلب للحصول على معلومات تتعلق بمسألة قانونية أن يرسلوا طلبهم إلى المكتب المسجل لشركة ديليفر ذات الصلة.
- يمكن للسائقين والمطاعم والموردين وغيرهم من أصحاب المصلحة الراغبين في الإبلاغ عن أي سوء سلوك محتمل الاتصال بـ ديليفر عبر قنوات الاتصال القياسية الخاصة بهم، مثل تطبيق الراكب أو [مركز المطاعم](#) أو عبر البريد الإلكتروني.
- يمكن للسائقين والعملاء الراغبين في ممارسة حقوق حماية البيانات الخاصة بهم الرجوع إلى سياسة الخصوصية الخاصة بنا على موقع الويب الخاص بالسائق أو العميل للحصول على تعليمات حول هذا الأمر.