

سياسة الإيقاف الدائم والإيقاف المؤقت في كولورادو

فهم السبب وراء فقدان الشركاء السائقين وشركاء التوصيل لإمكانية الوصول إلى حساباتهم

في هذه الصفحة، ستجد معلومات حول الأسباب الأكثر شيوعاً لعدم تمكن الشركاء السائقين وشركاء التوصيل من الوصول إلى حساباتهم فرصة تحقيق الأرباح المحددة وكيفية تجنب ذلك وما يجب فعله إذا حدث ذلك.

التزاماً تجاه الشركاء السائقين وشركاء التوصيل

نطمح بشدة لمواصلة إتاحة استخدام تطبيق أوبر ومساعدة الشركاء السائقين وشركاء التوصيل في الانتقال إلى وضع الاتصال عندما يرغبون في العمل. لا يتم فقد إمكانية الوصول إلى حسابك أو فرص تحقيق الأرباح المحددة في كثير من الأحيان، ولكن عندما يحدث ذلك، نعلم أنه قد يكون محبطاً.

نحن نتحمل مسؤولية التأكد من عدالة عملياتنا ودقها وشفافيتها، كما نحرص على أن يكون الشركاء السائقون وشركاء التوصيل على ثقة بأننا نقوم بالأمور بشكل صحيح. لذلك وضعنا المبادئ التالية للاسترشاد بها:

1. يجب أن يكون الشركاء السائقون وشركاء التوصيل على دراية بالسلوكيات التي يمكن أن تعرض إمكانية وصولهم إلى حساباتهم للخطر.
2. لقد قام الشركاء السائقون وشركاء التوصيل الذين يستخدمون المنصة منذ سنوات ببناء الثقة مع عملائهم وأوبر. قد تأخذ أوبر في الاعتبار الوقت المستغرق في استخدام التطبيق وعدد المشاوير التي تم إجراؤها عند اتخاذ القرارات المتعلقة بالوصول، باستثناء الحوادث الخطيرة.
3. في حالة فقد إمكانية الوصول، ستبذل أوبر قصارى جهدها لتنسق عمليات التواصل مع الشركاء السائقين وشركاء التوصيل بالوضوح والتعاطف والاتساق، كما سنوضح بكل شفافية الأسباب الكامنة وراء قرارنا، باستثناء الحالات التي يشكل فيها ذلك خطراً على المستخدمين الآخرين.
4. بخلاف الحالات الأكثر خطورة، يجب على الشركاء السائقين وشركاء التوصيل طلب مراجعة أي قرار يلغى إمكانية الاستخدام لأكثر من 7 أيام ولا يمكن للشريك السائق أو شريك التوصيل حله بمفردده.
5. يجب أن تتبع أوبر نهجاً متسقاً لإنشاء معايير إيقاف الحساب ومراجعةها وتغييرها.

عملية مراجعة الحسابات

المشاركة البشرية

على الرغم من أن البيانات والتكنولوجيا أدوات مفيدة لتحسين السلامة والأمان في تطبيق أوبر، إلا أن المراجعات اليدوية ستلعب دائماً دوراً في المساعدة في التأكد من معاملة الشركاء السائقين وشركاء التوصيل بشكل عادل وعدم تأثر حساباتهم بالبلاغات الاحتيالية.

الإشعار المسبق

ستبلغ الشريك السائق أو شريك التوصيل إذا كان معرضاً لخطر حظر استخدام حسابه أو فرص تعلم محددة، عندما يمكن القيام بذلك، إذا كان ذلك ممكناً. لكن، هناك أوقات قد تحتاج فيها إلى حظر الاستخدام بدون إشعار مسبق، مثل الحالات التي تتطلب ذلك لأسباب قانونية أو لأسباب تتعلق بالسلامة.

إتاحة فرصة لتقديم معلومات إضافية

يجب أن يكون لدى الشركاء السائقين وشركاء التوصيل القدرة على طلب مراجعة إيقاف الحساب أو فقدان فرصة تحقيق أرباح محددة وت تقديم معلومات إضافية لدعم حالتهم، مثل التسجيلات الصوتية أو المرئية. لهذا السبب، أنشأنا "مركز المراجعة" داخل التطبيق ونواصل توسيع نطاق توفره في جميع أنحاء العالم.

الحماية من الادعاءات الكاذبة

لقد اتخذنا إجراءات لتحديد الركاب ومستخدمي Uber Eats (أوبر إيتز) الذين يسيئون استخدام أنظمة التقييم أو دعم العملاء، وغالباً ما يكون ذلك بهدف استرداد الأموال. نعمل على ضمان عدم أحد الادعاءات التي يقدمها هؤلاء العملاء في الاعتبار أثناء اتخاذ قرارات الحساب.

لماذا يتم حظر استخدام الحساب وما الذي يجب القيام به

الأسباب الأكثر شيوعاً لعدم تمكن الشريك السائق أو شريك التوصيل من إمكانية الوصول إلى حسابه أو فرص تحقيق الأرباح المحددة هي المستندات منتهية الصلاحية أو وجود مشاكل تتعلق بفحص الخلفية الجنائية.

يجب أن يكون لدى الشركاء السائقين وشركاء التوصيل القدرة على طلب مراجعة إيقاف الحساب وت تقديم أدلة لدعم حالتهم. لهذا السبب، أنشأنا "مركز المراجعة" داخل التطبيق ونواصل توسيع نطاق توفره في جميع أنحاء العالم.

يمكن أن يسبب فقدان إمكانية الوصول إلى الخدمة، ولو بشكل مؤقت، إزعاجاً، لذلك نراجع كل بلاغ بشكل عادل وفوري. إذا كانت هناك خطوات يجب اتخاذها لاستعادة إمكانية الوصول، فسنقوم بتضمينها في الرسالة التي نرسلها إلى الشريك السائق أو شريك التوصيل. يمكن دائمًا التواصل مع [فريق دعم العملاء](#) في أوبر للحصول على المساعدة.

تعرّف على المزيد من المعلومات أدناه حول الأسباب التي قد تؤدي إلى فقدان الشركاء السائقين وشركاء التوصيل لإمكانية الوصول إلى حساباتهم.

لا يمكن للشركاء السائقين أو شركاء التوصيل الوصول إلى "مركز المراجعة" إلا إذا تم إيقاف حساباتهم.

عمليات فحص الخلفية الجنائية

يجب أن يوافق جميع الشركاء السائقين وشركاء التوصيل على إجراء فحوصات منتظمة للخلفية الجنائية، بما في ذلك تقييم سجلات وسيلة التنقل والسجل الجنائي. تعتمد معايير التأهل المحددة على مكان إجراء المنشاوير وتعتمد إلى حد كبير على القوانين المعمول بها في مدينتهم أو ولايتهم. فيما يلي بعض الأسباب العامة لفقدان الوصول إلى الحساب بناءً على فحوصات الخلفية الجنائية:

- **الجرائم الجنائية الحديثة**
- **جرائم جنائية خطيرة حديثة، بما في ذلك الاعتداء الجنسي والجرائم الجنسية ضد الأطفال وجرائم القتل والإرهاب والاتجار**

بالبشر والاختطاف

- أي تهم جنائية خطيرة لا تزال معلقة
- تعدد المخالفات أو الحوادث أثناء استخدام وسيلة التنقل خلال آخر 3 سنوات
- القيادة باستخدام رخصة تم إيقافها خلال آخر 3 سنوات
- أي انتهاك خطير حدث يتعلق بالقيادة، مثل القيادة تحت تأثير الكحول أو القيادة المتهورة أو حادث اصطدام وفرار

استناداً إلى اللوائح والقوانين والممارسات المحلية المعتمد بها، قد تتضمن فحوصات الخلفية الجنائية سجلاً كاملاً للشريك السائق أو شريك التوصيل كبالغين، بدءاً من سن 18 عاماً.

مستندات منتهية الصلاحية

يجب على الشركاء السائقين وشركاء التوصيل تحميل جميع المستندات المطلوبة والتأكد من أنها سارية وغير منتهية الصلاحية.

تعرف على المزيد من المعلومات حول المستندات المطلوبة

المشاكل المتعلقة بالسلامة

فشل التحقق من الهوية في الوقت الفعلي

تستخدم أوبر خاصية التحقق من الهوية في الوقت الفعلي للتأكد من أن الشخص الذي يقدم خدمات القيادة أو خدمات التوصيل يطابق هوية الشخص الذي اجتاز فحوصات التحقق. يجب أن تتطابق الصورة في الوقت الفعلي مع صورته في الملف التعريفي. في الولايات المتحدة، لا يُسمح لأصحاب الحسابات بمشاركة حساباتهم أو تقويض أي شخص آخر باستخدامها.

أمثلة على الأخطاء الشائعة في التحقق من الهوية في الوقت الفعلي

- السماح لشخص آخر غير مالك الحساب بالتقاط الصورة في الوقت الفعلي
- إرسال صورة ملتقطة لصورة موجودة بالفعل
- عدم التقاط صورة واضحة جيدة الإضاءة يظهر فيها الوجه والرقبة داخل الإطار الموضح في التطبيق
- عدم تحديث صورة الملف التعريفي إذا تغير مظهر الشريك السائق أو شريك التوصيل

تعرف على المزيد من المعلومات حول التتحقق عن طريق الصورة

قيادة غير آمنة

يشمل ذلك البلاغات التي تفيد بأن الشريك السائق أو شريك التوصيل تعرض لحادث تصادم أو حصل على مخالفة مرورية أثناء المshawar أو خدمة التوصيل؛ أو البلاغات المتكررة عن القيادة السيئة أو غير الآمنة أو القيادة دون انتباه؛ أو بيانات مستشعر الهاتف التي تشير إلى مخالفات خطيرة، مثل السرعة العالية بشكل غير عادي، أثناء استخدام تطبيق الشريك السائق.

إذا أدت شكاوى الركاب إلى مراجعة الإيقاف، فقد تتحقق مما إذا كانت بيانات مستشعر الهاتف تشير إلى أن الشريك السائق يمارس بالفعل سلوكيات قيادة أكثر أماناً. إذا كان الأمر كذلك، فسنأخذ ذلك في الاعتبار قبل اتخاذ أي إجراء.

القيادة تحت تأثير الكحول أو المخدرات أو أثناء الشعور بالنعاس

يشمل ذلك التقارير التي تفيد بأن الشريك السائق أو شريك التوصيل يُشتبه في أنه يقود أثناء الشعور بالنعاس أو تحت تأثير الكحول أو القنب أو المخدرات أو العقاقير التي لا تستلزم وصفة طبية أو العقاقير التي تستلزم وصفة طبية والتي لا ينبغي استخدامها أثناء قيادة وسيلة التنقل. كما يتضمن تقارير عن وجود مخدرات وأو علب مشروبات كحولية مفتوحة في السيارة. يمكن تفسير رواح الكحول أو

المخدرات، حتى لو تركها الركاب، على أنها انتهاك للإرشادات، وقد يُطلب من أوبر بموجب القانون إيقاف الحساب مؤقتاً حتى إنتهاء التحقيق في المسألة.

برنامِج اختبار الكشف عن المخدرات

سيتم منح الشركاء السائقين الذين تكون حساباتهم معرضة لخطر الإيقاف الدائم بسببقيادة تحت تأثير المخدرات خيار إجراء اختبار الكشف عن المخدرات. ستتحمل شركة أوبر تكالفة الاختبار، مهما كانت النتيجة.

المشاجرات والتحرش

إظهار سلوك عدوانِي أو تصادمي أو التحرش. يتضمن ذلك ما يلي:

- استخدام عبارات أو القيام بأفعال أو إيحاءات غير لائقة أو تتم عن تهديد أو عدم احترام
- مشاركة الصور الفاضحة جنسياً أو التي تصور العنف الجسدي مع الآخرين في مجتمع أوبر، بما في ذلك المشاركة غير المرغوب فيها لهذه الصور من خلال أنظمة دعم أوبر عبر الإنترنت أو في ما يتعلق بتجربة استخدام تطبيق أوبر
- دخول الممتلكات الخاصة بالأفراد أو البقاء في الممتلكات الخاصة بالأفراد دون إذنهم أو موافقتهم

اعتداء أو سوء سلوك جنسي

لا يُسمح بأي نوع من التحرش الجنسي، بما في ذلك الاعتداءات والإساءات الجنسية التي يرتكبها أي شخص، بما يشمل الشركاء السائقين وشركاء التوصيل والركاب ومستخدمي Uber (أوبر إيتِس) والأطراف الأخرى أثناء استخدام أوبر، وقد يعتبر ذلك غير قانوني أيضاً. الاعتداء الجنسي هو القيام بفعل جسدي جنسي بدون موافقة الطرف الآخر، مثل اللمس أو التقبيل أو ممارسة الجنس. يتضمن سوء السلوك الجنسي السلوكِيات الجنسيَة أو العاطفية غير الجنسيَة التي تتم بدون موافقة الطرف الآخر، أو تتم عن طريق تهديه أو ترهيبه. تحظر قاعدة من الممارسات الجنسية في أوبر الاتصال الجنسي بعض النظر عمما إذا كان الشريك السائق أو شريك التوصيل يعرف الشخص الآخر أو قد حصل على موافقته.

يقدم برنامج "قيادة التغيير" في أوبر موارد من شركاء مثل RAINN توفر معلومات حول التعاملات الآمنة والمحترمة.

اطلِع على الموارد من RAINN

إيقاف الحسابات في التطبيقات الأخرى

جزء من برنامج مشاركة لحفظ على السلامة في المجال، تشارك شركة أوبر والشركات المشاركة الأخرى معلومات الحساب من خلال HireRight للشركاء السائقين وشركاء التوصيل الذين تم إيقاف حساباتهم بسبب حوادث السلامة الأكثر خطورة، بما في ذلك الاعتداء الجنسي والوفيات الناجمة عن الاعتداء الجنسي. هذه الأنواع من الحوادث نادرة جداً في تطبيق أوبر، لذلك لا تتأثر الغالبية العظمى من الشركاء السائقين. تم تصميم هذا البرنامج لتحسين السلامة في المجال بأكمله.

اعرف المزيد

استخدام وسائل تنقل غير مُعتمدة

لا يتم قبول سوى وسائل النقل المرتبطة بالملف التعريفي للشريك السائق أو شريك التوصيل الذي تقي بالحد الأدنى من متطلبات مدينته.

أمثلة على الأخطاء الشائعة المتعلقة بوسائل النقل غير المُعتمدة

- عدم تقديم معلومات محدثة عن وسيلة النقل إلى أوبر
- استخدام وسيلة تنقل لإكمال مشاوير التوصيل بالرغم من التسجيل لإجراء خدمات التوصيل باستخدام الدراجة أو سيراً على الأقدام

تعرَّف على المزيد من المعلومات حول متطلبات وسيلة النقل

وسائل التنقل غير الآمنة

يشمل ذلك عدم إجراء الصيانة لوسائل التنقل حسب معايير السلامة والصيانة المعهود بها في هذا الشأن. على سبيل المثال، عدم الحفاظ على الفرامل وأحزمة الأمان والإطارات في حالة تشغيلية جيدة؛ وتجاهل إشعارات التذكير؛ وتجاهل مصابيح تحذير لوحدة القيادة.

الأنشطة الاحتيالية

لكي يعمل تطبيقنا بشكل صحيح وآمن قدر الإمكان، فإننا نعتمد على امتحان كل من يستخدم تطبيق أوبير لشروطنا والامتناع عن الأنشطة الاحتيالية. نعمل دائماً على اكتشاف ومنع الاحتيال الذي يؤثر على جميع مستخدمي أوبير.

تعتمد أوبير على الأنظمة الآلية واليدوية، بما في ذلك المراجعات التي يجريها متخصصو مكافحة الاحتيال، للكشف عن الأنشطة الاحتيالية التي تنتهك الأحكام والشروط المعهود بها. في بعض الحالات، قد يؤدي هذا النشاط إلى إيقاف حساب المستخدم.

تشمل الأنشطة الاحتيالية التي قد تؤدي إلى إيقاف الحساب على سبيل المثال لا الحصر:

- زيادة وقت أو مسافة المشوار أو خدمة التوصيل عن عد
- قبول طلبات المشاوير أو خدمات التوصيل بدون وجود نية لإكمالها، بما في ذلك التسبب في قيام المستخدمين بالإلغاء
- إنشاء حسابات مزيفة أو مكررة أو غير صحيحة
- المطالبة برسوم أو تكاليف غير مبررة، مثل رسوم التنظيف الزائفة
- طلب المشاوير أو خدمات التوصيل الاحتيالية أو المزيفة أو قبولها أو إكمالها عمداً
- ادعاء إكمال خدمة التوصيل دون استلام الصنف المراد توصيله
- استلام أحد أصناف طلبات التوصيل مع الاحتفاظ بالصنف بأكمله أو جزء منه، وعدم توصيل الطلب بأكمله
- تعطيل عمل تطبيق أوبر المعهود أو التلاعب به، بما في ذلك استخدام الأجهزة أو التطبيقات أو البرامج غير المصرح بها أو المتنلاعب بها لمنع التشغيل السليم للتطبيق ونظام تحديد المواقع العالمي (GPS) أو التحايل عليه
- إساءة استخدام أي برنامج، مثل العروض الترويجية أو دعوات الانضمام إلى أوبير أو عدم استخدامها للغرض المقصود منها
- الاعتراض على الرسوم لأسباب احتيالية أو غير مشروعة
- تزوير المستندات

المستندات الاحتيالية

غير مسموح بالمستندات التي تم التلاعب بها أو المزيفة.

أمثلة على الأخطاء الشائعة المتعلقة بالمستندات الاحتيالية

- تقديم نسخ مصورة أو مستندات ممسوحة ضوئياً أو صور لصور أخرى، بدلاً من المستندات الأصلية
- تغيير المستندات يدوياً أو رقمياً (مثل الشطب/المسح، والكتابة اليدوية غير الضرورية، والتعديلات الأخرى)
- تقديم لقطات شاشة للمستندات تم التقاطها باستخدام الهاتف
- تقديم مستند غير مرئي أو غير واضح بشكل كامل

الاحتيال المتعلق بالهوية

يشمل ذلك قيام الشرك السائق أو شريك التوصيل بتزوير المعلومات أو انتقال هوية شخص آخر أو مشاركة حساب مع شخص آخر أو تقديم مستندات شخصية لا تخصه أو محاولة تجاوز عمليات التحقق من الهوية.

أمثلة على الأخطاء الشائعة المرتبطة بعمليات الاحتيال بشأن الهوية

- عدم التأكيد من دقة الاسم القانوني الكامل وتاريخ الميلاد ورقم الهوية ومعلومات الحساب الأخرى التي تم إرسالها إلى أوبير
- انتقال الشرك السائق أو شريك التوصيل لشخصية غيره
- تقديم مستندات لا تخصه وغير مسموح له باستخدامها

- مشاركة حسابه مع شخص آخر (في الولايات المتحدة، لا يُسمح لأصحاب الحسابات بمشاركة حساباتهم أو تفويض أي شخص آخر باستعمالها)

الحسابات المكررة الاحتيالية

لا يُسمح بإنشاء حسابات مكررة غير صحيحة. إذا واجه الشريك السائق أو شريك التوصيل مشكلة في تسجيل الدخول إلى حسابه أو استخدام التطبيق، فيجب عليه التواصل مع خدمة الدعم بدلاً من إنشاء حساب مكرر.

الاحتيال المالي

يتضمن النشاط المالي الاحتيالي، على سبيل المثال لا الحصر، زيادة وقت المشوار أو مسافته بشكل غير صحيح عمداً، وإساءة استخدام الأجرة والعروض الترويجية، وطلب مقابل لتنظيف فوضى لم تحدث.

أمثلة على الأخطاء الشائعة المتعلقة بالاحتيال المالي

- عدم تقديم صور واضحة أو إيصال برسوم التنظيف أو تفاصيل دقيقة للمشوار عند تقديم مطالبة برسوم التنظيف
- دفع الركاب إلى إلغاء المشوار
- زيادة وقت المشوار أو مسافته
- تقديم ادعاءات كاذبة للحصول على رسوم أو استرداد لمبالغ، أو إساءة استخدام العروض الخاصة أو العروض الترويجية
- التعاون مع أحد الركاب أو مستخدمي Uber Eats (أوبر إيتس) الذين يتصلون قبل المشوار أو خدمة التوصيل ويطلبون من الشريك السائق أو شريك التوصيل القيام بأشياء تتعارض مع ارشادات مجتمع أوبر

التمييز أو رفض الخدمة

يمكن أن يفقد الشريك السائق أو شريك التوصيل إمكانية استخدام حسابه أو فرص تحقيق ربح محددة للأسباب التالية:

- التمييز أو الإلقاء بملحوظات مسيئة على أساس العرق أو اللون أو الإعاقة أو الهوية الجنسية أو الحالة الاجتماعية أو الحمل أو الأصل القومي أو الدين أو الجنس أو التوجه الجنسي أو أي سمة أخرى محمية بموجب القوانين ذات الصلة
- رفض أو إلغاء المشاورات للركاب بسبب الحيوانات المُدربة على المساعدة أو الكراسي المتحركة أو الأجهزة المساعدة الأخرى

اعرف المزيد

أمثلة على الأخطاء الشائعة المتعلقة بالتمييز

- رفض الحيوانات المُدربة على المساعدة. تحظر قوانين الولاية والقوانين الفيدرالية المختلفة رفض الركاب بسبب حيواناتهم المُدربة على المساعدة. الحساسية أو التحفظات الدينية أو الخوف العام من الحيوانات ليست أسباباً مشروعة لرفض الحيوان المُدرب على المساعدة.
- رفض المساعدة في إدخال الكراسي المتحركة أو الأجهزة المساعدة الأخرى مثل المشايات في السيارة. يمكن في كثير من الأحيان طي هذه الأجهزة أو تفكيكها لتناسب صندوق السيارة.
- إبداء تعليقات سلبية حول الخصائص الشخصية لشخص ما، مثل العرق واللون والإعاقة والهوية الجنسية والحالة الاجتماعية والحمل والأصل القومي والعمر والدين والجنس والتوجه الجنسي.

التقييمات

يمكن أن يفقد الشريك السائق أو شريك التوصيل إمكانية استخدام تطبيق أوبر جزئياً أو بشكل كامل بسبب التقييمات التي نقل عن الحد الأدنى لمتوسط التقييم في مدينته. إذا اقترب تقييمه من الحد الأدنى، سنبلغه وقد نشارك معه المعلومات التي قد تساعدك على تحسين تقييمه من المستخدمين أو العملاء أو المطاعم.

موارد للشركاء السائقين

تقييمات الشركاء السائقين في الولايات المتحدة هي متوسط آخر 500 تقييم من الركاب. نحن نتفهم وجود أشياء خارجة عن سيطرة الشركاء السائقين قد تؤثر على تقييمه. لقد وضعنا نظاماً لاستبعاد التقييمات التي يقدمها الركاب السلبيون أو المتحيزون بشكل مفرط، والتقييمات التي تتضمن تعليقات خارجة عن سيطرة الشركاء السائقين. اعرف المزيد [هنا](#).

كيف يمكن للشركاء السائقين تجنب التقييمات المنخفضة من الركاب

[كيف يمكن للشركاء السائقين استعادة إمكانية إجراء المشاورات من خلال الاتصال بدوره تدريجياً](#)

موارد لشركاء التوصيل

كيف يمكن لشركاء التوصيل تجنب التقييمات المنخفضة من العملاء

معلومات إضافية لشركاء التوصيل

بعض الأسباب تتطبق **فقط على شركاء التوصيل**، بما في ذلك الأسباب المذكورة أدناه.

إساءة استخدام خاصية الإلغاء

يحق لشريك التوصيل رفض أي فرصة توصيل يتم عرضها عليه. مع ذلك، يعتبر قبول طلبات التوصيل دون نية إكمالها وإلغاء عدد كبير منها بشكل يفوق المعتاد بعد قبولها احتيالاً.

أمثلة على الأخطاء الشائعة المتعلقة بإساءة استخدام خاصية الإلغاء

- عدم إكمال خدمة توصيل بعد استلام الطلب وقبل توصيل الطلب في موقع التسليم. إذا تذرّع على شريك التوصيل بإكمال خدمة التوصيل بسبب مشاكل طارئة (مثل تقبّل الإطار)، يمكنه الاتصال بالدعم للحصول على المساعدة.
- عدم التحقق من تفاصيل خدمة التوصيل التي ربما أضافها العميل في التطبيق، مثل التوجيهات، أو عدم محاولة الاتصال بالعميل باستخدام التطبيق إذا لزم الأمر.

سرقة الطعام

إذا قام شريك التوصيل بوضع علامة انتهاء المشوار بدون إجراء خدمة توصيل أو ألغى مشواراً بعد استلام الطعام وقبل إكمال المشوار إلى موقع تسليم الطلب، فإن ذلك يعتبر اشتباه في سرقة الطعام.

أمثلة على الأخطاء الشائعة المتعلقة بسرقة الطعام

- وضع علامة "تم التوصيل" على المشوار دون الوصول إلى موقع العميل وتسليم الطلب
- إلغاء مشوار قبل بدء خدمة التوصيل إلى موقع التسليم وبدون ترك الطلب في المطعم حتى يستلمه شريك التوصيل التالي

احتياط متعلق بوقت المشوار

يشمل ذلك نمطاً من تكرار تأخير المشاوير (التي تستغرق وقتاً أطول من المتوقع حسب تقديرات نظام تحديد المواقع العالمي (GPS) ومدة عمليات التوصيل الأخرى في مدينة شريك التوصيل). كما يمكن اعتبار التأخير في وضع علامة "تم التوصيل" على الطلب بعد تسليميه لأسباب غير مشروعة احتيالاً.

أمثلة على الأخطاء الشائعة المتعلقة بالاحتياط في الوقت المفترض لإكمال المشاوير

- قبول طلبات التوصيل قبل الاستعداد للتوجه إلى المطعم.

- وضع علامة "تم التوصيل" على الطلب في تطبيق الشريك السائق بعد وقت طويل من توصيل الطلب. إذا واجه مشاكل في الاتصال أو التطبيق، يمكنه الاتصال بخدمة الدعم لإنهاء خدمة التوصيل نيابة عنه.

فقدان الوصول إلى فرص محددة لتحقيق الأرباح

في بعض الحالات، قد لا تفقد إمكانية استخدام حسابك بالكامل في أوبر، ولكن فقط لأنواع معينة من فرص تحقيق الأرباح. على سبيل المثال، قد لا يزال بإمكانك إجراء المشاورات أو خدمات التوصيل، لكن ليس كلها.

إرشادات مجتمع أوبر بشأن مستخدمي أوبر الآخرين

توضح هذه الصفحة الأسباب الشائعة لعدم تمكن الشركاء السائقين وشركاء التوصيل من الوصول إلى حساباتهم أو إلى فرص تحقيق الأرباح المحددة. يمكن أن يفقد جميع مستخدمي التطبيق (بما في ذلك الركاب ومستخدمي Uber Eats (أوبر إيتز) والمطاعم) إمكانية الوصول إلى التطبيق لأسباب مماثلة. من فضلك اطلع على [إرشادات مجتمع أوبر](#) لمعرفة المزيد من المعلومات حول عدم إمكانية الوصول إلى الحساب لجميع المستخدمين.

الأحكام الخاصة بولاية كولورادو

اعتباراً من 1 يونيو 2025

وفقاً لقانون ولاية كولورادو، تطبق السياسة التالية على الشركاء السائقين في كولورادو. تتوفر هذه السياسة أيضاً باللغات الأمهرية والعربية والنيبالية والإسبانية والسواحيلية (يمكن العثور على نسخ من كل منها أدناه).

قابلية الإنفاذ

وفقاً للقسم 4-127 (3) من القوانين المنفذة لولاية كولورادو، فإن سياسة الإيقاف الدائم والإيقاف المؤقت هذه قابلة للتنفيذ كشرط من شروط عقد أوبر مع الشريك السائق.

ظروف وعواقب الإيقاف الدائم والإيقاف المؤقت

الظروف التي قد تستدعي إيقاف حسابك مؤقتاً أو تعليقه (كلاهما يعتبر "فقدان إمكانية الوصول") إلى تطبيق أوبر موضحة في هذه الصفحة (أعلاه) ومضمنة في إرشادات مجتمع أوبر، وكلاهما مدمج كجزء من سياسة إيقاف حساب الشريك السائق وتعليقه في أوبر للشركاء السائقين في كولورادو. ما لم ينص على خلاف ذلك، يؤدي الإيقاف الدائم إلى فقدان إمكانية الوصول إلى التطبيق لمدة 3 أيام متتالية على الأقل.

إشعار الإيقاف الدائم والإيقاف المؤقت

عند إيقاف الحساب، ستقديم شركة أوبر إشعاراً كتابياً عن طريق الرسائل والبريد الإلكتروني ضمن التطبيق إلى الشريك السائق بشأن إيقاف حسابه أو فقدان إمكانية استخدام التطبيق.

عند الاقتضاء، سترسل شركة أوبر أيضاً إشعاراً عندما يؤدي سلوك الشريك السائق إلى إيقاف الحساب بشكل دائم في المستقبل.

خطوات الاستئناف لالغاء الإيقاف الدائم

في حال إيقاف الحساب، يحق لك تقديم طلب للاستئناف خلال 30 يوماً من تاريخ الإشعار.

ولبدء إجراءات الاستئناف، يمكنك التواصل مع أوبر عبر التطبيق، واتباع التعليمات المبينة في إشعار إيقاف الحساب.

في وقت الاستئناف، ستتاح لك الفرصة (1) لمراجعة معلومات الاتصال الخاصة بك؛ (2) وتقديم أي معلومات إضافية تتعلق

بإيقاف حسابك في شكل مكتوب؛ و (3) وتقديم ملفات الوسائط المتعددة الاختيارية مثل مقاطع فيديو كاميرا لوحدة القيادة والتسجيلات الصوتية وبلاغات الشرطة وما إلى ذلك من المعلومات التي من شأنها أن تساعدنا على اتخاذ قرار بشأن إيقاف حسابك. ستنظر أوبر في أي معلومات تقدمها في مراجعتها لقرار الإيقاف. في غضون 14 يوماً من تقديم طلب الاستئناف (ما لم تُخطرك أوبر بأن الظروف الخارجية عن سيطرة أوبر تتطلب وقتاً إضافياً)، سترد أوبر بقرار نهائي بشأن الإيقاف وإعلامك داخل التطبيق وعبر البريد الإلكتروني.

انتهاكات السياسة: توضح هذه الصفحة الأسباب الشائعة لفقدان إمكانية الوصول، ولكن إذا انتهك الشريك السائق أو شريك التوصيل أي شروط من اتفاقيته التعاقدية مع أوبر، أو أي شروط أو سياسات سارية، بما في ذلك إرشادات مجتمع أوبر، فقد يفقد إمكانية الوصول إلى تطبيق أوبر جزئياً أو بشكل كامل. نحتفظ بالحق في الخصم مقابل الأضرار المتعلقة بإساءة استخدام التطبيق أو تقديم ترضية أو استرداد القيمة من أي مبلغ مستحق للشريك السائق أو شريك التوصيل، بالإضافة إلى اتخاذ الإجراءات القانونية المناسبة. تتضمن الأمثلة على المبالغ التي قد يتم خصمها أو ردها أو فرضها، في حالة الاشتباه في حدوث سلوك غير لائق، على سبيل المثال لا الحصر، الرسوم والعروض الترويجية وقيم دعوات الانضمام إلى أوبر والرموز الترويجية وأجور المشاوير وقيم تعديل المشاوير ورسوم الإلغاء والأجور الترويجية للمشاوير، والمدفوعات المنقرفة.

