

إرشادات المجتمع - الولايات المتحدة شركاء التوصيل في **Gopuff**

تهدف هذه الإرشادات إلى المساعدة في تعزيز مجتمع لشركاء التوصيل قائم على السلامة والاحترام والنزاهة، مع الالتزام في الوقت ذاته بمعايير الخدمة السارية لدى **Gopuff**. وقد وُضعت هذه الإرشادات لحماية شركاء التوصيل ولضمان تمتع جميع مستخدمي منصة **Gopuff** بتجربة آمنة واحترافية. وسوف تتطور هذه الإرشادات بمرور الوقت مع استمرار نمو أعمالنا، وبناءً على التعليقات الواردة من مجتمعنا.

ونأخذ هذه الإرشادات واتفاقية الخدمات على محمل الجد، وإذا تجاهلها أي شخص فقد يُحذف حسابه نهائيًا من منصة **Gopuff**.

يعني قبولك لاتفاقية الخدمات أنك توافق على العمل كمتعاقد مستقل. ويمكنك معرفة المزيد حول ما يعنيه أن تكون متعاقدًا مستقلًا مع **Gopuff** في اتفاقية الخدمات الخاصة بك.

بدلاً من ذلك، إذا كنت تبحث عن عمل بدوام كامل أو بدوام جزئي مع مزايا تقليدية، يمكنك التقدم بطلب للعمل في إحدى منشأتنا عن طريق الضغط [هنا](#).

معايير الخدمة

يُعد الالتزام بمعايير الخدمة السارية لدى Gopuff أمرًا بالغ الأهمية لرضا العملاء، وبالتالي لنجاح شركاء التوصيل الذين يحققون أرباحًا على منصتنا. وينتج عن عدم الوفاء بمعايير الخدمة على النحو المبين أدناه تجربة عملاء سيئة لجميع الأطراف المعنية، وقد يكون ذلك سببًا لإيقاف الحساب.

تعزيز السلامة والاحترام

تُعد سلامة ورفاهية جميع من يتفاعلون مع منصة **Gopuff** ذات أهمية قصوى.

إذا وجدت نفسك في موقف خطر أثناء التوصيل مع Gopuff، فيجب أن يكون رقم الطوارئ 1-9-11 أول جهة تلجأ إليها دائمًا. وبمجرد الاتصال برقم الطوارئ 1-9-11 والتواجد في مكان آمن، يُرجى الإبلاغ عن الحادث من خلال الضغط على زر الاتصال بالدعم في تطبيق Gopuff Driver أو عبر إرسال بريد إلكتروني إلى partners@gopuff.com. ويُرجى ملاحظة أنه في حال اضطررت إلى الاتصال بسلطات إنفاذ القانون فيما يتعلق بأي تفاعل مع العميل، فيجب عليك إبلاغ Gopuff بذلك قبل إجراء أي عمليات توصيل إضافية.

سوف تتولى Gopuff التحقيق في جميع تقارير السلوك غير الآمن بطريقة شاملة وفي الوقت المناسب. ولن تُتخذ أي إجراءات انتقامية ضد مستخدمي Gopuff وتطبيق Gopuff Driver نتيجة تقديم شكوى بحسن نية أو المشاركة في تحقيق بشأن عميل أو شريك توصيل آخر.

يتم تسجيل جميع شركاء التوصيل في Gopuff تلقائيًا في التأمين ضد حوادث العمل. ويمكنك معرفة المزيد عن هذه السياسة وامتيازات الشركاء الأخرى من هنا.

تعزير بيئة آمنة

تُعد Gopuff مكانًا يستطيع فيه الجميع - بما في ذلك العملاء وشركاء التوصيل والموظفين - أن يكونوا على طبيعتهم الحقيقية وبعيدين عن التهديدات بالعنف. وإليك الطرق التي يمكنك من خلالها المساهمة في سلامة مجتمعنا.

- عامل الآخرين باحترام وتعاطف. وتجنب أي سلوك أو لغة قد تجعل شخصًا ما يشعر بعدم الارتياح.
- التزم بسلوك احترافي عند التفاعل مع العملاء والفرق الميدانية وشركاء التوصيل الآخرين.
- احترم خصوصية العملاء وشركاء التوصيل. ولا يُسمح لك بالتقاط صور فوتوغرافية أو تصوير فيديو لعملاء Gopuff أو موظفيها، أو مناقشة أو نشر أي شيء عن طلبات العملاء بدون موافقتهم الكتابية.

نظرًا لأن السلامة هي أحد المبادئ الأساسية لمنصتنا، يُرجى ملاحظة أن التصرفات والسلوكيات التالية تُعد سببًا للحذف من المنصة:

- العنف مهما كانت طبيعته. ويشمل ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، الضرب واللكم والدفع وغيرها من وسائل الإيذاء المتعمد.
- الاعتداء اللفظي
- تعاطي المخدرات أو المشروبات الكحولية أثناء عملية التوصيل
- عرض الأسلحة النارية أو الأسلحة من أي نوع أثناء وجودك على منصة Gopuff، إلى الحد الذي يسمح به القانون المعمول به.
- أي سلوك أو لغة مسيئة أو تمييزية بطبيعتها، مثل الإهانات العنصرية والتعليقات المهينة. ويجب ألا يُعلق شركاء التوصيل أبدًا على العرق أو الدين أو الهوية الجنسية أو التوجه الجنسي لعميل أو شريك توصيل أو أحد موظفي Gopuff أثناء العمل مع Gopuff. ويمكنك قراءة سياسة Gopuff لمناهضة التمييز ومكافحة التحرش [هنا](#).
- سوء السلوك الجنسي من أي نوع. تشمل السلوكيات التي قد تشكل سوء سلوك جنسي، على سبيل المثال لا الحصر: الإيحاءات الجنسية غير المرغوب فيها؛ أو التلميح أو الإيحاءات أو عرض أشياء أو صور أو رسوم كاريكاتورية أو ملصقات ذات إيحاءات جنسية؛ أو التعليقات المهينة أو الألقاب المهينة أو الإهانات أو النكات؛ أو التعليقات المصورة أو الكلمات المهينة جنسيًا أو الرسائل أو الدعوات الإيحاءية أو البذيئة؛ أو الإغواء الجنسي أو اللمس الجسدي أو الاعتداء الجنسي، وكذلك إعاقة أو منع الحركات. ويمكنك قراءة المزيد عن سياسة Gopuff لمناهضة التحرش [هنا](#).
- دخول منزل عميل أو العودة إليه بعد اكتمال عملية التوصيل بدون إذن مسبق من العميل. ويجب أن ينتهي الاتصال عند اكتمال عملية التوصيل. ويمكن النظر إلى الاتصال غير المرغوب فيه على أنه مضايقة ويشمل على سبيل المثال،

- إرسال الرسائل النصية أو الاتصال أو التواصل عبر وسائل التواصل الاجتماعي أو الزيارة أو محاولة زيارة شخص ما بشكل شخصي بعد إتمام عملية التوصيل. لا تشارك أو تطلب أي معلومات اتصال غير ضرورية. يُقدر مجتمعنا الخصوصية الشخصية. ولا يجوز استخدام المعلومات الشخصية، بما في ذلك العناوين والأسماء وتفاصيل الطلبات إلا لأغراض إتمام عملية توصيل ولا يجوز نشرها على الإنترنت أو تسجيلها أو مشاركتها مع أي جهة خارجية. ويمكنك قراءة اتفاقية الخصوصية الكاملة السارية لدى Gopuff من [هنا](#).

السلامة + فيروس كورونا المستجد (كوفيد-19)

اتخذت Gopuff تدابير لضمان سلامة ورفاهية شركاء التوصيل والعملاء والموظفين لدينا. ويمكنك معرفة المزيد عن استجابة Gopuff لفيروس كورونا المستجد (كوفيد-19) من [هنا](#).

العمل بنزاهة

يُتوقع من شركاء التوصيل التصرف بطريقة تعزز الثقة عبر منصة **Gopuff**. وسيتم إيقاف حسابات شركاء التوصيل الذين يسيئون استخدام منصة **Gopuff** أو تطبيق **Gopuff Driver** أو يشاركون في عمليات احتيالية. وتشمل الأمثلة على الإساءة والاحتتيال، على سبيل المثال لا الحصر:

- التلاعب بنظام إحالات أو برنامج عروض ترويجية، أو إجراء الطلبات كعميل وتوصيلها لنفسك
- تقديم معلومات كاذبة أو احتيالية خلال أي مرحلة من مراحل وجودك على المنصة أو أثناء عملية التأهيل للانضمام إلى المنصة
- استخدام حساب غير مرتبط باسمك أو التحقق من خلفيتك الجنائية أو إنشاء حساب عن علم باستخدام معلومات شخص آخر، أو السماح لجهة خارجية باستخدام حسابك
- التلاعب في عمليات التوصيل أو التورط في عمليات سرقة
- استخدام روبوت لإجراء أي استرجاع منهجي للبيانات أو أي محتوى آخر من منصة **Gopuff Driver**
- استخدام حسابات أو أجهزة متعددة لاستلام وتوصيل الطلبات

التحلي بالتهذيب والاحترافية

يُتوقع من جميع أعضاء مجتمع Gopuff معاملة بعضهم البعض باحترام. وقد تؤدي الشكاوى المتكررة من العملاء أو الشركاء أو الموظفين إلى إيقاف الحساب على منصة Gopuff.

بالإضافة إلى ذلك، تقع العديد من منشآت Gopuff بجوار الشركات والمسكن والمجمعات الأخرى. ومع وضع ذلك في الاعتبار، من الهام أن يتحلى شركاء التوصيل في Gopuff بالاحترام والمراعاة ليس فقط لممتلكات Gopuff وعملياتها، لكن أيضاً لجيراننا وممتلكاتهم. وسيتم التحقيق بدقة في البلاغات عن السلوكيات غير المحترمة، مثل إلقاء القمامة، أو إغلاق الممرات المشتركة، أو إيقاف السيارات في ممتلكات الجيران أو رفع صوت الموسيقى في وقت متأخر من الليل، وقد يؤدي ذلك إلى الحذف من منصة Gopuff.

اتباع القانون

باعتبارك عملاً مستقلاً، فأنت مسؤول عن اتباع جميع القوانين المعمول بها. وتحفظ Gopuff بالحق في إيقاف حسابك إذا خالفت أي قانون أو لائحة فيدرالية أو خاصة بالولاية أو محلية أثناء تقديم الخدمات على منصة Gopuff.

- سياسة عدم التسامح مطلقاً مع تعاطي المخدرات والمشروبات الكحولية
- إذا كنت تقود مركبة آلية، فأنت مسؤول عن الاحتفاظ بتأمين مناسب ورخصة قيادة سارية المفعول وصالحة.
- مع أن Gopuff ستخطرك غالباً قبل أن تنتهي صلاحية مستند أو أكثر من مستنداتك، فإن مسؤوليتك في النهاية كمالك مستقل هي التأكد من أن مستنداتك محدثة. وإذا لم تقم بتحديث المستند (المستندات) المعنية قبل تاريخ انتهاء الصلاحية، فسيتم إيقاف حسابك مؤقتاً حتى تُحل المشكلة.
- قد يؤدي عدم الامتثال لقوانين ولوائح المشروبات الكحولية المعمول بها عند توصيل أو استلام المشروبات الكحولية مع Gopuff إلى إيقاف الحساب على المنصة. وتشمل الأمثلة على سبيل المثال لا الحصر ما يلي:
 - عدم التحقق من بطاقة الهوية؛ أو تزوير توقيع العميل؛ أو توصيل طلب يحتوي على مشروبات كحولية دون مراقبة؛ أو توصيل مشروبات كحولية إلى شخص قاصر أو شخص في حالة سكر واضح؛ أو إجراء عمليات استبدال مشروبات كحولية غير مصرح بها

التحقق من الخلفية الجنائية وتقارير المركبات الآلية

تعالج Gopuff عمليات التحقق من الخلفية الجنائية من خلال شركة Checkr, Inc، وهي وكالة خارجية لإعداد تقارير المستهلكين. وقد حصلت Checkr على الاعتماد من جمعية فحص الخلفية المهنية. ولشركاء الذين لديهم أسئلة إضافية حول عمليات التحقق من الخلفية، يُرجى زيارة مركز المساعدة الخاص بشركة Checkr.

تتضمن هذه العملية التحقق من الخلفية الجنائية لجميع شركاء التوصيل، وتقرير عن المركبات الآلية (MVR) في الحالات التي ينطبق عليها ذلك، اعتماداً على طريقة التوصيل.

إذا كانت نتائج التحقق من خلفيتك الجنائية أو سجل المركبة الآلية لا تفي بمعايير Gopuff، فقد يتم إيقاف حسابك ولن تتمكن من الوصول إلى المنصة.

يستطيع الشركاء التحقق من حالة التحقق من الخلفية الجنائية من خلال بوابة مرشحي Checkr.

طريقة التوصيل

في بعض الأسواق، يتوفر لشركاء التوصيل خيار التوصيل بطرق نقل مختلفة، بما في ذلك الدراجة والسيارة وعلى الأقدام. ويجب أن يلتزم الشركاء في تلك الأسواق بالإرشادات التالية عند اختيار أقسام التوصيل في تطبيق **Gopuff Driver** أو التوصيل عند الطلب:

تكون أقسام التوصيل التي يختارها الشريك محددة لوسيلة النقل الخاصة به. وإذا كان الشريك ينوي إجراء عمليات التوصيل على دراجة، فمن الهام أن يكون قسم التوصيل المحدد خاص بالدراجات. وينطبق الأمر نفسه على التوصيل بالسيارة أو على الأقدام.

لا يجوز للشركاء تحديد قسم توصيل إلا للطريقة التي تمت الموافقة عليها. على سبيل المثال، لكي تتمكن من التوصيل بالسيارة مع **Gopuff**، يجب أن تجتاز فحص الخلفية الجنائية وتقرير المركبة الآلية الخاص بنا، وسنحتاج إلى وجود رخصة قيادة سارية المفعول وتأمين محدث في ملفك.

يجوز إزالة أي شريك توصيل لا يستخدم الطريقة المشار إليها التي تمت الموافقة عليها من منصة **Gopuff.**