

سياسة إلغاء التشيط في كولورادو

تفتخر شركة Instacart بعلاقتها مع المتسوقين مقدمي الخدمة الكاملة ("المتسوقين") وتسعى إلى الشراكة مع المتسوقين الذين يلبون توقعات العملاء بل ويتجاوزونها، ويتبعون معايير الصناعة، ويمثلون للمتطلبات القانونية المعمول بها.

ونظراً لأننا نقدر علاقتنا مع المتسوقين، فإننا نريد أن تتسم بالشفافية بشأن توقعات المتسوقين الذين يقدمون الخدمات من خلال Instacart، وتحديداً الأنشطة وأنواع الأنشطة التي قد تؤدي إلى تعليق أو إلغاء تشيط حساب المتسوق، أو قد تحد من وصول المتسوق إلى فرص الخدمة.

التقييمات

من الممكن أن يتلقى المتسوقون تقييمات بناءً على الخدمات التي يقدمونها. وعندما تطلق Instacart نظام تقييم، فإننا سنُعلم المتسوقين بما ينطوي عليه ذلك، وكيف يتم حساب التقييم، وكيف يؤثر التقييم على المتسوقين. لن يتم تعليق حسابات المتسوقين أو إلغاء تشيطها بسبب التقييم المنخفض فقط، ولكنهم قد يحصلون على أولوية الوصول إلى فرص خدمة بناءً على التقييمات العالية أو قد تكون فرص خدمة المتاحة لهم أكثر محدودة بناءً على التقييمات المنخفضة.

عمليات التحقق من الخلفية

يوافق جميع المتسوقين على الخضوع لإجراء عمليات التحقق من الخلفية بواسطة موردين خارجيين لدى Instacart للتحقق من الخلفية. يجب على المتسوقين اجتياز فحص الخلفية الأولي للحصول على فرص الوصول إلى الخدمة من خلال Instacart. ووافق المتسوقون أيضاً على إجراء فحوصات لاحقة للتحقق من الخلفية، مع اشتراط استمرار الوصول إلى منصة المتسوقين في Instacart على اجتياز فحوصات الخلفية تلك. بعبارة أخرى، يمكن أن يتم تعليق حسابات المتسوقين أو إلغاء تشيطها بسبب عدم اجتياز فحص التحقق من الخلفية. ورهناً بالمتطلبات القانونية المعمول بها، فإن الأسباب الشائعة لفشل المتسوقين في اجتياز فحص التحقق من الخلفية قد تتضمن، على سبيل المثال لا الحصر:

- ارتكاب جنح حديثة؛
- ارتكاب جرائم جنائية خطيرة حديثة؛
- اتهامات جنائية خطيرة حديثة، لا تزال قيد المداولة؛
- عدة مخالفات قيادة حديثة؛
- مخالفات قيادة خطيرة حديثة؛ و
- رخصة قيادة معلقة أو غير صالحة.

عمليات التحقق من الهوية

تستخدم Instacart عمليات التحقق من الهوية - المعروفة أيضًا باسم عمليات التحقق باستخدام الصور الذاتية - للتأكد من أن المتسوق الذي يقدم الخدمات هو نفس الشخص المرتبط بحساب المتسوق. فيجب أن تتطابق صورة الوجه الملتقطة في فحص الهوية مع صورة الملف الشخصي للمتسوق. ومن الممكن أن يتم تعليق حسابات المتسوقين أو إلغاء تنشيطها في حالة فشل عملية التحقق من الهوية. تشمل الأسباب الشائعة لفشل عمليات التحقق من الهوية ما يلي:

- صورة الوجه الملتقطة أثناء فحص الهوية لا تتطابق صورة الملف الشخصي للمتسوق؛
- صورة الوجه الملتقطة أثناء فحص الهوية هي صورة فوتوغرافية وليست صورة للوجه في الوقت الحقيقي؛ و
- صورة الوجه الملتقطة أثناء فحص الهوية غير واضحة أو غير قابلة للقراءة بأي شكل آخر.

الأمان

إن أمان الأشخاص الذين يستخدمون منصة Instacart (على سبيل المثال، المتسوقين، والعملاء، وتجار التجزئة)، والجمهور بشكل عام، هو الأولوية الأولى لدى Instacart. وللمساعدة في الحفاظ على أمان منصة Instacart، فإن Instacart تحظر النشاط الذي قد يضر بالآخرين أو يصنع ظروفًا غير آمنة. يمكن تعليق حساب المتسوق أو إلغاء تنشيطه، أو قد يتم تقييد وصول المتسوق إلى فرص الخدمة بطريقة أخرى، وذلك بسبب أي من الإجراءات التالية المتعلقة بالأمان:

- العنف / العدوان، ويتضمن ذلك على سبيل المثال لا الحصر:
 - حمل سلاح أثناء تقديم الخدمات من خلال Instacart أو بخلاف ذلك أثناء التواجد في مقر بائع التجزئة أو العميل، وذلك ما لم يحظر قانون الولاية هذا التقييد؛
 - الاعتداء، أو العنف، أو التهديد بالعنف؛
 - الإيذاءات العدوانية؛
 - المعاملة المسيئة أو المهذبة للآخر؛
 - مضايقة العملاء، ويتضمن ذلك ما يتعلق بالمال، أو الأجر، أو الإكراميات؛
- السرقة / السطو على المتاجر؛
- الألفاظ البذيئة؛
- التواصل اللفظي أو الكتابي غير المرغوب فيه، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، طرح أسئلة شخصية للغاية على العملاء، أو المتسوقين الآخرين، أو موظفي التجزئة، أو موظفي Instacart؛
- الاتصال الجسدي غير المرغوب فيه، أو السلوك الجنسي، أو التحرش من أي نوع تجاه العملاء، أو المتسوقين الآخرين، أو موظفي التجزئة، أو موظفي Instacart؛
- استخدام الكحول أو المخدرات أثناء تقديم الخدمات، أو الوقوع تحت تأثير الكحول أو المخدرات أثناء تقديم الخدمات؛
- الإضرار بالململكات؛
- السلوك المتحرش أو التمييزي، مثل الإيذاءات المسيئة، أو الإهانات، أو أي سلوك آخر غير مرغوب فيه على أساس أي فئة (العرق، الجنس، العمر، إلخ) محمية بموجب القانون المعمول به؛

- اصطحاب أي شخص، بما في ذلك القاصرين، ممن ليس لديهم حساب متسوق Instacart أثناء تقديم الخدمات؛ و
- تعريض سلامة الغذاء للخطر، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، العبث بالتغليف، ووضع المواد غير المخصصة للبيع بالتجزئة في الأكياس، والفشل في التحقق من حيازة الأكياس المعزولة.

انتهاك القانون أو اللوائح المعمول بها

قد يؤدي انتهاك المتسوق للقانون أو اللوائح الفيدرالية، أو الولاياتية، أو المحلية أثناء تقديم الخدمات من خلال منصة Instacart إلى تعليق الحساب أو إلغاء تنشيطه أو تقييد فرص الخدمة. وتشمل الأمثلة لذلك، على سبيل المثال لا الحصر:

- انتهاك أي قانون أو لائحة فيدرالية، أو ولاياتية، أو محلية أثناء تقديم الخدمات من خلال منصة Instacart؛
- الفشل في الاحتفاظ على التأمين الكافي كما هو مطلوب بموجب اتفاقية المتعاقد المستقل للمتسوق مع Instacart؛
- عدم الالتزام بالقوانين واللوائح ذات الصلة، وكذلك السياسات المعمول بها، فيما يتعلق بالعناصر الموزونة (على سبيل المثال، عدم إدخال وزن العناصر بدقة، عدم تحميل صور مناسبة للإيصالات، إلخ)؛
- بالنسبة للمتسوقين الذين يختارون توصيل الكحول من خلال منصة Instacart (في المناطق التي يُسمح فيها بهذا التوصيل قانونًا)، فإن أي فشل في الامتثال لقوانين وأنظمة الكحول ذات الصلة (على سبيل المثال، عدم التحقق من الهوية، أو تزوير توقيع العميل، أو إجراء تسليم لطلب يحتوي على الكحول دون مراقبة استلام العميل شخصيًا له، أو توصيل الكحول إلى قاصر أو شخص مخمور بشكل واضح، أو تبدي الكحوليات على نحو غير مصرح به، وما إلى ذلك)؛ و
- بالنسبة للمتسوقين الذين يختارون المشاركة في توصيل الوصفات الطبية من خلال منصة Instacart، فإن أي فشل في الامتثال لقوانين لوائح الخصوصية وأمن المعلومات ذات الصلة، بما في ذلك قانون قابلية إخضاع معلومات التأمين الصحي للنقل والمساءلة لعام 1996 وكما هو منصوص عليه في سياسة العقوبات من Instacart. ويتضمن ذلك عدم الامتثال للقوانين واللوائح المعمول بها لتوصيل الوصفات الطبية فيما يتعلق بالتحقق من الهوية أو ترك طلب توصيل وصفة طبية دون مراقبة استلام العميل شخصيًا له.

الانتهاكات الخاصة بالتحرش الجنسي

لا تسمح Instacart بأي سلوك قد يشكل تحرشًا جنسيًا، بما في ذلك ما يلي، وقد يؤدي هذا السلوك إلى تعليق الحساب أو إلغاء تنشيطه أو تقييد فرص الخدمة:

- المغازلات الجنسية غير المرغوب فيها؛
- النظرات الشهوانية، أو الإيماءات، أو عرض أشياء، أو صور، أو رسوم كاريكاتورية، أو ملصقات، أو صور أخرى ذات إيحاءات جنسية؛
- التعليقات، أو النعوت، أو الشتائم، أو النكات غير اللائقة؛
- التعليقات الفاضحة، أو الكلمات المهينة جنسيًا، أو الرسائل أو الدعوات المثيرة أو الفاحشة؛ و
- اللمس أو الاعتداء الجسدي، وكذلك إعاقة أو منع الحركة.

الإخفاق في تلبية معايير الخدمة المقبولة

إن العملاء الذين يستخدمون منصة Instacart يتوقعون الحصول على خدمة عالية الجودة. وبسبب هذا، فإن الإخفاق في الحفاظ على الحد الأدنى من معايير الخدمة، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر ما يلي، قد يؤدي إلى تعليق الحساب أو إلغاء تنشيطه أو تقييد فرص الخدمة:

- تقديم خدمات تؤدي إلى تكرار الشكاوى من العملاء أو تجار التجزئة؛
- الإخفاق في الالتزام بمعايير الصناعة فيما يتعلق بسلامة الغذاء، بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، عدم استخدام الأكياس المعزولة لحماية المواد الغذائية التي تحتاج إلى الحفاظ عليها عند درجة حرارة ساخنة أو باردة، أو توصيل منتجات تفوح منها رائحة دخان؛
- الإخفاق المتكرر في تسليم الطلبات وفقاً لمواصفات العميل؛ و
- الإخفاق المتكرر في إكمال الطلبات بعد قبولها.

انتهاكات السرية

من المتوقع أن يقوم المتسوقون بحماية المعلومات الشخصية للعملاء على منصة Instacart. يمكن أن تحدث انتهاكات السرية بعدة طرق. على سبيل المثال، قد يخرق المتسوق أحكام السرية الواردة في اتفاقية المتعاقد المستقل من خلال مشاركة هوية أو عنوان العميل أو متسوق آخر، أو إحضار أي شخص آخر ليس لديه حساب متسوق Instacart أثناء تقديم الخدمات، أو من خلال أخذ و/أو مشاركة لقطات شاشة لتطبيق المتسوق أثناء عرض معلومات العميل أو أي معلومات محددة للهوية الشخصية أو معلومات حساسة أخرى.

بالإضافة إلى ذلك، ينبغي ألا يتم استخدام تطبيق المتسوق لإرسال الرسائل النصية أو التواصل مع العملاء بشأن مسائل أخرى غير تلك المتعلقة بطلب العميل - على سبيل المثال العناصر، أو حالة الطلب، أو طريقة التوصيل. واستخدام المعلومات السرية و/أو الشخصية للعملاء التي تم الحصول عليها من خلال تطبيق المتسوق للتواصل معهم خارج تطبيق المتسوق لأي سبب لا يتعلق بشكل مباشر بطلب العميل المفتوح يعتبر هذا خرقاً لالتزام المتسوق بالسرية بموجب اتفاقية المتعاقد المستقل.

وأخيراً، ومن أجل حماية المعلومات السرية و/أو الشخصية في تطبيق المتسوق بشكل أفضل، يجب أن يكون لدى المتسوقين كلمة مرور آمنة على أجهزتهم المحمولة وعدم مشاركة أي رموز وصول لمنع الأطراف غير المصرح لها من الوصول إلى المعلومات السرية و/أو الشخصية من خلال تطبيق المتسوق.

قد تؤدي انتهاكات السرية إلى التعليق أو إلغاء التنشيط من على منصة Instacart أو تقييد فرص الخدمة.

الاحتيال

يمكن أن تؤدي الممارسات الاحتيالية أو الخادعة على منصة Instacart إلى إلحاق الضرر بالمتسوقين، و/أو العملاء، و/أو تجار التجزئة، و/أو Instacart. ولهذا السبب، قد تؤدي الأفعال التالية، على سبيل المثال لا الحصر، إلى التعليق أو إلغاء التنشيط أو تقييد فرص الخدمة:

- إساءة استخدام بطاقة الدفع، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، اختلاس الأموال أو محاولات الاسترداد النقدي وعدم اتباع شروط المستخدم المعتمدة لبطاقات الدفع (Stripe) (المحددة هنا)؛
- تشجيع الآخرين على المشاركة في الاحتيال أو الإضرار بموثوقية المنصة؛

- إساءة استخدام الشروط المكتوبة من Instacart أو قواعد أو سياسات تجار التجزئة التي تنطبق على القسائم، أو برامج الولاء والعضوية، أو مكافآت الإحالة، أو أي عرض ترويجي آخر؛
- التسوق المشترك:
 - تفويض المسؤوليات إلى شخص لا يمتلك حساب متسوق نشط وصالح على Instacart ولا تتم أنشطته من خلال منصة Instacart. بالإضافة إلى ذلك، ومن أجل أمان وخصوصية العملاء، يجب على المتسوق الذي يقبل الطلب أن يكون حاضراً عند توصيل الطلب إلى باب عميله؛
 - السماح بأي طريقة أخرى لشخص آخر بالوصول إلى حساب المتسوق لأي سبب، أو تقديم خدمة تحت حساب متسوق آخر؛
- الاحتفاظ بحسابات متسوق مكررة؛
- تقديم معلومات غير دقيقة أو احتيالية إلى Instacart أثناء عملية التسجيل أو غير ذلك، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، تقديم توقيع غير صالح أو مزور على اتفاقية المتعاقد المستقل، أو تقديم أي تقارير كاذبة أو تقديم مستندات كاذبة، أو بخلاف ذلك محاولة إعاقة عمليات أعمال Instacart من خلال وسائل غير شريفة؛
- عدم الاحتفاظ بمعلومات حساب المتسوق دقيقة، وكاملة، وحديثة؛
- أي نشاط احتيالي يقوم به المتسوق من خلال حساب العميل أو المتسوق، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر التلاعب أو تزوير الوقت المستغرق أو المسافة المقطوعة أثناء تقديم الخدمات؛ و
- الاستخدام غير المصرح به للعلامة التجارية أو الملكية الفكرية التي تخص Instacart.

الخرق الجوهري لاتفاقية المتعاقد المستقل الخاصة بك

يمكن أيضاً تعليق حسابك أو إلغاء تشبته في حالة حدوث خرق جوهري لاتفاقية المتعاقد المستقل الخاصة بك. وهذا موضح في اتفاقية المتعاقد المستقل الخاصة بك. يشمل الخرق الجوهري، على سبيل المثال لا الحصر، أي فعل يخرق المبادئ التوجيهية للوصول إلى حساب المتسوق مقدم الخدمة الكاملة.