

## سياسة شركة DoorDash بشأن الوصول إلى منصة مقدم الخدمة

تفخر شركة DoorDash بأنها تقدم منصة تُسهم في تنمية الاقتصادات المحلية وتمكينها وتوفير فرص عمل مرنة للأفراد تتيح لهم الاستقلالية في العمل وتحقيق دخل كريم واستكشاف مجتمعهم.

واحتراماً منا لعلاقة العمل التي تجمعنا مع عمال التوصيل لدينا وكل من يقدم خدمات على منصة DoorDash، نحرص على توخي الوضوح والصدق والشفافية بشأن شتى أنواع الأنشطة التي يمكن أن تتسبب في خسارتك لإمكانية الوصول إلى طلبات بعينها على منصة DoorDash أو حتى إمكانية الوصول إلى منصة DoorDash نفسها أو قد يتم -فضلاً عن ذلك- إلغاء تنشيط حسابك. إذا كان لديك أسئلة إضافية بشأن هذه السياسة أو السياسات الأخرى، يُرجى عندئذٍ زيارة الرابط: [help.doordash.com](https://help.doordash.com).

## التقييمات على DOORDASH

معلومات عامة:

يُطلب إلى المستهلكين الذين يقدمون طلباً عبر منصة DoorDash تقييم الخدمة التي يتلقونها على مقياسٍ من نجمة واحدة إلى خمس نجوم؛ وتشكل هذه التقييمات ركيزة أساسية لنجاح منصة DoorDash لأنها تتيح للمستهلكين التأكد من الجودة العالية للمواد المطلوب توصيلها وللخدمات الأخرى المقدمة عبر المنصة. وعادةً ما يتلقى عمال التوصيل تقييماتٍ منخفضة نتيجة تأخرهم المستمر وتوصيل طلبات ناقصة وانتهاج سلوكيات منافية للمهنية أو مخالفتهم لتعليمات العميل أو التاجر في إكمال الطلبات التي يقبلونها.

التبعات:

يجب الحفاظ على مستوى مُعيّن من تقييمات العملاء حتى يتسنى لك تقديم خدماتك على منصة DoorDash؛ ويمكن الاطلاع على حد (حدود) التصنيف الدنيا لعمال التوصيل من [هنا](#)، إلا إن صدر إخطار تحريري بشأنها بخلاف الحدود المقررة. ويترتب على عاتقك مسؤولية مراقبة تقييمك؛ غير أنه قد يتم إخطارك -تكرماً- إن بدأ تقييمك بالهبوط مقارباً مستوى الحد الأدنى. وقد تخسر إمكانية الوصول إلى طلبات مُعيّنة أو قد يتم إلغاء تنشيط حسابك في حال هبوط تقييمك دون الحد الأدنى.

## قبول الطلبات وإكمالها

معلومات عامة:

إن مُعدّل القبول هو النسبة المئوية لما يُقبَل من العروض المطروحة، أمّا مُعدّل الإكمال فهو النسبة المئوية لما يتم إكمالهِ من العروض المقبولة. وعند طرح طلب على تطبيق Dasher، فإنه يظهر مشتملاً على التفاصيل الرئيسية للعرض لا سيما الخدمات المطلوبة ومواقع الاستلام والتسليم وتقدير للوقت الذي سيستغرقه التوصيل أو تقديم الخدمة ومبلغ الأجر الأدنى المضمون.

بصفتهم مقاولين مستقلين، فإنه يحق لعمّال التوصيل لدينا رفض أي طلب يُعرض عليهم؛ غير أن قبول عرض يشكّل موافقة منك على إكمال عملية التوصيل أو تقديم الخدمة طبقاً لتعليمات العميل أو التاجر.

التبعات:

مع أن قبولك لطلب يشكّل موافقة منك على إكمال عملية التوصيل أو تقديم الخدمة، غير أننا نتفهم أن ظروفًا غير متوقعة قد تحدث. ولذلك، فإنه يحق لك أحياناً الامتناع عن إكمال عملية التوصيل أو تقديم الخدمة بعد قبول العرض طالما أن الإلغاء كان قبل استلام المواد المطلوب توصيلها. غير أنه يجب الحفاظ على مُعدّل إكمال مُعيّن حتى يتسنى لك تقديم خدماتك على منصة DoorDash؛ ويمكن الاطلاع على الحد (الحدود) الدنيا لمُعدّل الإكمال لعمّال التوصيل من [هنا](#)، إلا إن صدر إخطار تحريري بشأنها بخلاف الحدود المقررة. ويترتب على عاتقك مسؤولية مراقبة مُعدّل الإكمال لديك؛ غير أنه قد يتم إخطارك -تكرماً- إن بدأ مُعدّل الإكمال لديك بالهبوط مقارباً مستوى الحد الأدنى. وقد تخسر إمكانية الوصول إلى طلبات مُعيّنة أو قد يتم إلغاء تنشيط حسابك في حال هبوط مُعدّل الإكمال لديك دون الحد الأدنى.

## الحفاظ على أمن وسلامة المنصة

تتظر شركة DoorDash إلى سلامة وأمن مقدمي الخدمات والتجار والمستهلكين الذين يستخدمون منصة DoorDash على أنهما أولوية بالغة الأهمية. وتحرص على أن يشعر عمّال التوصيل بالأمان عند تنفيذ عمليات التوصيل أو تقديم الخدمات الأخرى وأن يحظى التجار والشركات بتجربة إيجابية في العمل مع عمّال التوصيل وغيرهم من مقدمي الخدمات الآخرين وألا ينتاب المستهلكون القلق إزاء فتح أبوابهم لتلقي طلباتهم.

إن التسبب بانعدام الأمان والسلامة لأي شخص على المنصة أو من أفراد المجتمعات التي تعمل فيها شركة DoorDash إنما يشكّل سبباً وجيهاً لإلغاء تنشيط الحساب فوراً. وتشمل هذه السلوكيات، على سبيل المثال لا الحصر:

- **العنف أو السلوك غير اللائق لا سيما استخدام لغة تنطوي على البذاءة أو الإساءة -** أي انتهاج سلوكيات غير آمنة أو مسيئة عموماً ومنها الاعتداء الجسدي أو الجنسي أو اللفظي على المستهلك أو التاجر أو عامل توصيل أو مقدم خدمة آخر أو أي شخص آخر.
- **تعاطي الكحول والمخدرات -** أي تقديم الخدمات تحت تأثير الكحول أو المخدرات.
- **التمييز أو التحرش -** تلتزم شركة DoorDash بتوفير منصة تخلو من التمييز والتحرش، ولذلك فإنها تحظر ممارسة التمييز والتحرش من جانب مقدمي الخدمات أو التجار أو المستهلكين أو موظفي شركة DoorDash أو ضدهم بناءً على العرق أو اللون أو الجنس أو النوع أو الأصل القومي أو النسب أو الدين أو العقيدة أو الإعاقة الجسدية أو العقلية أو الحالة الطبية أو الحالة الاجتماعية أو التوجه الجنسي أو العمر أو المهنة أو أي أساس يحميه قانون فيدرالي أو ولاياتي أو محلي. يمكن الاطلاع على سياسة شركة DoorDash بشأن التحرش الجنسي من [هنا](#).
- **القيادة غير الآمنة للمركبات أو الدراجات الهوائية أو دراجات السكوتر -** أي انتهاج سلوكيات غير آمنة عموماً عند قيادة المركبات أو الدراجات الهوائية أو دراجات السكوتر في سياق تأدية الخدمات على منصة DoorDash من قبيل تبادل الرسائل النصية في أثناء القيادة والامتناع عن الوقوف على جانب الطريق قبل الشروع في مراجعة أو قبول طلب توصيل أو الامتناع عن تحكيم الضمير عند استخدام تطبيقات الملاحة. وقد يصير مقدمو الخدمات المتورطون في الحوادث عرضةً لإلغاء تنشيط حساباتهم رهناً بكل الوقائع والظروف المكتنفة بالحوادث (الحوادث).
- **الامتناع عن الامتثال للقانون أو استخدام المنصة لأي نشاط إجرامي -** أي انتهاك أي قانون محلي أو ولاياتي أو فيدرالي عند استخدام منصة DoorDash وعلى رأسها أي قوانين جنائية أو مروية معمول بها. ويشمل ذلك -على سبيل المثال لا الحصر- سرقة أي سلع أو مواد وإتلاف أو سرقة أي من ممتلكات طرف خارجي والإخفاق في التحقق الصحيح من هوية العميل عند توصيل الطلبات المقيدة بالسن واستخدام منصة DoorDash للانخراط في أي نشاط إجرامي محتمل أو للمساعدة على تنفيذه.
- **الإخفاق في اجتياز معايير التحقق من الهوية وفحصها -** يشكّل الإخفاق في استيفاء معايير التحقق من الهوية أو فحصها المقررة من شركة DoorDash -سواءً في وقت إنشاء الحساب أو في أي وقت بعد ذلك- سبباً وجيهاً للحرمان من الوصول إلى منصة DoorDash أو إلغاء تنشيط حسابك إن سبق لك إنشاء حساب على المنصة.
- **الإفصاح عن المعلومات الشخصية بغير إذن -** أي استخدام المعلومات الشخصية لأي غرض آخر بخلاف إكمال الخدمات على منصة DoorDash لا سيما نشرها على الإنترنت أو حفظها أو مشاركتها مع أي طرف ثالث -خلافاً لذلك- باستثناء الحالات التي يقتضي فيها القانون ذلك.
- **العبث بمواد التوصيل أو فتح التغليف أو الإخفاق في الالتزام بمعايير سلامة الأغذية -** أي فتح مواد التوصيل أو طلب العميل أو استخدامها أو استهلاكها أو العبث بهما أو عدم استخدام حقيبة حرارية عازلة -عند الضرورة- للحفاظ على سلامة مواد التوصيل عند نقلها.
- **الخدمات خارج المنصة -** أي توصيل أو قبول الدفع نظير أي خدمات أو مواد يطلبها عميل على منصة DoorDash أو غيرها بمنأى عن العرض الرسمي المقدم لك على منصة DoorDash.

## الاحتيال أو إساءة استخدام المنصة

تعتمد منصة DoorDash في معظمها على الحد الأدنى من معايير النزاهة والتعامل العادل. وإننا نثق بأن مقدمي الخدمات يستخدمون منصة DoorDash بأمانة ونزاهة. وإن إساءة استخدام خدماتنا أو التورط في الاحتيال من قبل مقدمي الخدمات من يَحْتَوِّن الآخرين على القيام بذلك إنما يشكّل سبباً وجيهاً لإلغاء تنشيط حساباتهم. ومن الأمثلة على إساءة الاستخدام والاحتيال، على سبيل المثال لا الحصر:

- **التلاعب بأنظمة الإحالة أو العروض الترويجية** - أي العبث أو التلاعب بأي برنامج إحالة للمستهلك أو التاجر أو عامل التوصيل أو العروض الترويجية على أجر عامل التوصيل أو أي أنواع أخرى مماثلة من البرامج المقدمة عبر منصة DoorDash.
- **استخدام البطاقات الحمراء على نحو منافي للغاية منها** - أي شراء أي شيء باستخدام بطاقة حمراء فيما عدا ما تتطلبه خدمة تعاقدية أو استخدام أموال برنامج المعونة الغذائية التكميلية (SNAP) أو بطاقة التحويل الإلكتروني للإعانات (EBT) بدلاً من بطاقة حمراء (أو بدلاً من أي طريقة دفع أخرى) لإكمال عملية شراء تتطلبها خدمة تعاقدية. ويُحظر المطالبة بنقاط المكافآت أو غيرها من المزايا من برنامج المكافآت لدى التاجر عند إجراء عملية شراء باستخدام بطاقة حمراء.
- **تقديم معلومات احتيالية أو غير دقيقة** - أي تحريف المعلومات عند التسجيل أو تزويد DoorDash أو التاجر أو المستهلكين بمعلومات زائفة فيما يتعلق بتأدية الخدمات أو إنشاء عدة حسابات للشخص نفسه أو استخدام رقم الهاتف ذاته لحساب مستخدم بالفعل أو الإخفاق في التبيان الدقيق لوسيلة النقل المستخدمة في تأدية الخدمات.
- **تعطيل منصة DoorDash** - أي إثبات أي فعل -سواء بصورة مباشرة أو غير مباشرة- يستهدف أو يسبب إلحاق الضرر بوظائف منصة DoorDash أو الخوادم أو الشبكات المتصلة بها أو تعطيلها أو اعتراضها أو إتقالها بأحمال زائدة أو إتلافها.
- **التكهن** - أي استخدام أي روبوت أو برمجيات عنكبوتية أو زاحفة أو برنامج استخراج أو عملية آلية و/أو جهاز لتكهن البيانات أو أي محتوى آخر من أي جزء من منصة DoorDash أو محتواها أو نسخها أو فهرستها أو تأطيرها أو مراقبتها أو تنفيذ أي استرجاع منهجي لها.
- **الوصول غير المُصرّح به** - أي الحصول أو محاولة الحصول على وصول غير مُصرّح به إلى منصة DoorDash و/أو إلى أي حساب و/أو مورد و/أو نظام حاسوبي و/أو شبكة متصلة بأي خادم من خوادم شركة DoorDash. ويشمل ذلك أي خرق لأي إجراءات أمن أو مصادقة قد تستخدمها شركة DoorDash لمنع أو تقييد الوصول إلى منصة DoorDash وأي تحايل عليها.
- **مشاركة إمكانية الوصول إلى حسابك أو توفيرها للغير** - أي مشاركة مُعرّف المستخدم أو كلمة المرور أو أي وسيلة أخرى للوصول إلى حساب مقدم الخدمة على منصة DoorDash مع أي شخص أو كيان آخر.
- **حقوق الأطراف الخارجية** - أي استخدام منصة DoorDash بأي طريقة تنتهك حقوق الأطراف الخارجية ومنها حقوق التأليف والنشر أو الأسرار التجارية أو العلامات التجارية أو الحقوق الأخرى لأي طرف خارجي لا سيما حقوق الخصوصية أو الدعاية.

## انتهاك شروط عقدك

إن انتهاك أي من شروط اتفاقية المقاول المستقل المبرمة معك أو أي اتفاقية أو سياسة أخرى وافقت عليها بوصفها شرطاً للوصول إلى منصة DoorDash سيكون أساساً وجيهاً لخسارتك الوصول إلى طلبات مُعيّنة أو إلغاء تنشيط حسابك على منصة DoorDash؛ لا سيما على سبيل المثال لا الحصر:

- **الإخفاق في تسجيل إكمال الخدمة بدقة** - أي وضع علامة على الخدمة تشير إلى أنها مكتملة في حين أنك لم تكملها أو الإشارة إلى أنك قد أكملت متطلبات خدمة في حين أنك لم تكملها في واقع الحال. ويُقصد بذلك أيضاً الإخفاق بوتيرة متسقة في وضع علامة في حينه على الخدمة تشير إلى أنها مكتملة مع أنها قد اكتملت في واقع الحال.
- **عدم إكمال الخدمات بطريقة آمنة أو في الموعد المقرر** - أي الإخفاق في تقديم الخدمات وإكمالها بطريقة آمنة وفي الموعد المقرر بالتوازي مع الالتزام بالتوقعات المستطاعة لمعايير سلامة الأغذية والجودة والصحة على النحو الذي يطلبه التاجر (التجار) و/أو يقتضيه القانون المعمول به.
- **الإخفاق في الالتزام بمتطلبات مستوى الخدمة المعمول بها** - أي إكمال أي خدمة تقبلها على نحو غير دقيق، لا سيما توصيل طلب خطأ أو طلب ناقص أو إتيان أي فعل من شأنه أن يضرَّ بجودة أو شكل أي مادة (مواد) أو أن يغيرها أو عدم الالتزام بتعليمات أو مواصفات العميل أو التاجر أو أي طرف آخر يطلب الخدمة.

## الطعن

إذا خسرت إمكانية الوصول إلى منصة DoorDash بسبب إلغاء تنشيط حسابك، فسوف تُزوّد بإرشادات عن طريقة الطعن في القرار. وسوف تُطبّق هذه الخطوات على عمليات إلغاء التنشيط من منصة DoorDash بناءً على انتهاكات اتفاقية المقاول المستقل أو سياسة الوصول إلى منصة مقدم الخدمة هذه. ويمكن مطالعة مزيدٍ من المعلومات عن الطعن في إلغاء تنشيط حساب عامل التوصيل من [هنا](#).