

# Colorado Deactivation and Suspension Policy

عمليات الإيقاف: فقدان إمكانية الوصول إلى الحساب | أوبر  
الأسباب الأكثر شيوعاً التي قد تؤدي إلى فقدان الشركاء السائقين وشركاء التوصيل إمكانية الوصول إلى حساباتهم، وكيفية تجنب التعرض للإيقاف، وما يجب فعله إذا حدث ذلك لك.

معرفة الأسباب التي تؤدي إلى فقدان الشركاء السائقين وشركاء التوصيل إمكانية الوصول إلى حساباتهم

في هذه الصفحة، ستجد معلومات حول الأسباب الأكثر شيوعاً التي قد تؤدي إلى فقدان الشركاء السائقين وشركاء التوصيل إمكانية الوصول إلى حساباتهم، وكيفية تجنب ذلك، وما يجب فعله إذا حدث ذلك لك.

## التزامنا تجاه الشركاء السائقين وشركاء التوصيل

نحرص بشدة على مواصلة إتاحة إمكانية الوصول إلى تطبيق أوبر ومساعدة الشركاء السائقين وشركاء التوصيل في الانتقال إلى وضع الاتصال عندما يرغبون في العمل. إن حالات فقدان إمكانية الوصول إلى الحساب في ليست شائعة، ولكن عندما يحدث ذلك، نعلم أنه قد يكون محبطاً.

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

- يجب أن يكون الشركاء السائقون وشركاء التوصيل على دراية بالسلوكيات التي قد تعرض إمكانية الوصول إلى حساباتهم للخطر.
- لقد نجح الشركاء السائقون وشركاء التوصيل الذين يستخدمون التطبيق منذ سنوات في بناء الثقة مع عملائهم وأوبر. قد تأخذ أوبر في الاعتبار الوقت المستغرق في استخدام التطبيق وعدد المشاور التي تم القيام بها عند إصدار القرارات المتعلقة بإمكانية الوصول، باستثناء الحوادث الخطيرة.
- في حالة فقدان إمكانية الوصول، سنبذل أوبر قصارى جهدها لتتسم عمليات التواصل مع الشركاء السائقين وشركاء التوصيل بالوضوح والتعاطف والانساق، كما سنوضح بكل شفافية الأسباب الكامنة وراء قرارنا، باستثناء الحالات التي يشكل فيها ذلك خطراً على المستخدمين الآخرين.
- بخلاف أشد الحالات خطورة، سيتمكن الشركاء السائقون وشركاء التوصيل من طلب مراجعة أي قرار يلغي إمكانية الوصول لأكثر من 7 أيام، ولا يمكن للشريك السائق أو شريك التوصيل حله بمفرده.
- يجب على أوبر اتباع نهج متسق لإنشاء معايير إيقاف الحساب ومراجعتها وتغييرها.

## عملية مراجعة الحسابات لدينا

### المشاركة البشرية

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

### الإشعار المسبق

سنبلغ الشريك السائق أو شريك التوصيل إذا كان يواجه خطر فقدان إمكانية الوصول إلى حسابه، إذا كان ذلك ممكناً. ومع ذلك، هناك أوقات قد نحتاج فيها إلى إلغاء إمكانية الوصول دون سابق إنذار، لأسباب قانونية أو أسباب متعلقة بالسلامة على سبيل المثال.

## إتاحة فرصة لتقديم معلومات إضافية

يجب أن يتمتع الشركاء السائقون وشركاء التوصيل بحق تقديم طلب لمراجعة إيقاف الحساب وتقديم معلومات إضافية لدعم حالتهم، مثل التسجيلات الصوتية أو الفيديو. لهذا السبب أنشأنا مركز مراجعة داخل التطبيق، وسنواصل العمل لإتاحته في جميع أنحاء العالم.

## الحماية من الادعاءات الكاذبة

لقد اتخذنا إجراءات لتحديد الركاب ومستخدمي (Uber Eats) أوبر إيتس الذين يستخدمون أنظمة التقييم أو دعم العملاء، وغالباً ما يكون ذلك

بهدف استرداد الأموال. نعمل على ضمان عدم أخذ الادعاءات التي يقدمها هؤلاء العملاء في الاعتبار أثناء اتخاذ قرارات إيقاف الحساب.

## أسباب فقدان إمكانية الوصول إلى الحساب والإجراءات اللازمة

الأسباب الأكثر شيوعاً لفقدان الشريك السائق أو شريك التوصيل إمكانية الوصول إلى حسابه هي المستندات منتهية الصلاحية أو وجود مشاكل تتعلق بفحص الخلفية الجنائية.

يجب أن يتمتع الشركاء السائقون وشركاء التوصيل بحق تقديم طلب لمراجعة إيقاف الحساب وتقديم أدلة لدعم حالتهم. لهذا السبب أنشأنا مركز مراجعة داخل التطبيق، وسنواصل العمل لإتاحته في جميع أنحاء العالم.

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

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

### فحوصات الخلفية الجنائية

يجب أن يوافق جميع الشركاء السائقين وشركاء التوصيل على إجراء فحوصات الخلفية الجنائية بانتظام، بما في ذلك تقييم سجلات وسيلة التنقل والسجل الجنائي. تعتمد معايير التأهل المحددة على مكان إجراء المشاوير 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
- الجرائم الجنائية الخطيرة، 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 حديث يتعلق بالقيادة، مثل القيادة تحت تأثير الكحول أو القيادة المتهورة أو حادث اصطدام وفرار

وفقاً للوائح والقوانين والممارسات المحلية المعمول بها، قد تشمل فحوصات الخلفية الجنائية سجل الشريك السائق أو شريك التوصيل بالكامل بدءاً من سن 18 عاماً.

### المستندات 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 عملية التحقق من الهوية في الوقت الفعلي للتأكد من تطابق هوية الشخص الذي يقود وسيلة التنقل أو يعمل على توصيل الطلبات مع هوية الشخص الذي اجتاز عمليات الفحص التي أجريناها. يجب أن تتطابق الصورة في الوقت الفعلي مع صورته في الملف التعريفي. في الولايات المتحدة، لا يُسمح لمالكي الحسابات بمشاركة حساباتهم مع أي شخص آخر أو تفويض شخص آخر.

#### أمثلة على الأخطاء الشائعة في التحقق من الهوية في الوقت الفعلي

- السماح لشخص آخر غير مالك الحساب بالنقاط 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 التحقق عن طريق الصورة](#)

### القيادة غير الآمنة

يشمل ذلك البلاغات التي تفيد بأن الشريك السائق أو شريك التوصيل تعرض لحادث تصادم أو حصل على مخالفة مرورية أثناء مشوار أو عملية توصيل، أو البلاغات المتكررة عن القيادة السيئة أو غير الآمنة أو القيادة بدون انتباه أثناء استخدام تطبيق الشريك السائق.

### القيادة تحت تأثير الكحول أو أثناء الشعور بالنعاس

يشمل ذلك بلاغات القيادة أثناء الشعور بالنعاس أو تحت تأثير الكحول أو الحشيش أو المخدرات أو العقاقير التي لا تستلزم وصفة طبية أو العقاقير التي تستلزم وصفة طبية، التي لا يجب تناولها أثناء قيادة وسيلة تنقل. كما يتضمن ذلك أيضاً بلاغات عن وجود مخدرات و/أو علب مشروبات كحولية مفتوحة في السيارة. قد يشير وجود رائحة مشروبات كحولية أو مخدرات، حتى إذا كانت ناتجة عن الركاب، إلى عدم القدرة على العمل، وقد يتحتم على أوبر بموجب القانون تعليق الحساب مؤقتاً حتى انتهاء التحقيق.

#### المشاجرات والتحرش

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

- استخدام عبارات أو القيام بأفعال أو إهانات غير لائقة أو تنم 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 فيما يتعلق بتجربة استخدام تطبيق أوبر

#### اعتداء أو سوء سلوك جنسي

لا يُسمح بأي نوع من التحرش الجنسي، ويشمل الاعتداء الجنسي وسوء السلوك الجنسي من جانب أي شخص، بما في ذلك الشركاء السائقون وشركاء التوصيل والركاب ومستخدمو (Uber Eats) أوبر إيتس 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 السلوكيات الجنسية أو العاطفية غير الجسدية التي تتم بدون موافقة الطرف الآخر، أو تتم عن طريق تهديده أو ترهيبه. تحظر قاعدة منع الممارسات الجنسية في أوبر الاتصال الجنسي بصرف النظر عما 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 و NO MORE توفر معلومات حول التعاملات الآمنة والمحترمة.

[اطّلع على الموارد من RAINN](#)  
[اطّلع على الموارد من NO MORE](#)

#### إيقاف الحساب في تطبيقات أخرى

في إطار برنامج "السلامة لمشاركة الصناعة"، تشارك أوبر والشركات المشاركة الأخرى معلومات حسابات الشركاء السائقين وشركاء التوصيل الذين تم إيقاف حساباتهم بسبب حوادث السلامة التي هي أكثر خطورة، بما في ذلك حالات الوفاة الناجمة عن الاعتداء الجنسي والاعتداء الجسدي، من خلال HireRight. هذه الأنواع من الحوادث نادرة جداً على تطبيق أوبر، لذلك لا تتأثر الغالبية العظمى من الشركاء السائقين. صُمم هذا البرنامج لتحسين السلامة في الصناعة بأكملها.

#### معرفة المزيد

#### استخدام وسائل تنقل غير مُعتمدة

لا يتم قبول سوى وسائل التنقل المرتبطة بالملف التعريفي للشريك السائق أو شريك التوصيل، والتي تفي بالحد الأدنى من متطلبات مدينته.

#### أمثلة على الأخطاء الشائعة المتعلقة بوسائل التنقل غير المعتمدة

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

[تعرف على المزيد من المعلومات حول متطلبات وسيلة التنقل](#)

#### وسائل التنقل غير الآمنة

يشمل ذلك عدم إجراء الصيانة لوسيلة التنقل حسب معايير السلامة والصيانة المعمول بها في الصناعة. على سبيل المثال، عدم الحفاظ على الفرامل وأحزمة الأمان والإطارات في حالة تشغيلية جيدة؛ وتجاهل إشعارات التنذير؛ وتجاهل مصابيح تحذير لوحة القيادة.

#### الأنشطة الاحتيالية

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

تعتمد أوبر على الأنظمة الآلية واليدوية، ويشمل ذلك الاستعانة بخبراء مكافحة الاحتيال لإجراء المراجعات، لاكتشاف النشاط الاحتيالي الذي ينتهك الأحكام والشروط لدينا. قد يؤدي هذا النشاط في بعض الأحيان 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 عمداً
- 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 الزائدة
- 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 المعتاد أو التلاعب به، بما في ذلك استخدام الأجهزة أو التطبيقات أو البرامج غير المصرح بها أو المتلاعب بها لمنع التشغيل السليم للتطبيق ونظام تحديد المواقع العالمي (GPS) أو التحايل عليه
- إساءة استخدام أي برنامج، مثل العروض الترويجية أو دعوات الانضمام إلى أوبر 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، الكتابة 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 الشريك السائق أو شريك التوصيل بتزوير المعلومات أو انتحال 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 المتعلقة بعمليات الاحتيال المتعلقة بالهوية

- عدم التأكد من دقة الاسم القانوني الكامل وتاريخ الميلاد ورقم الهوية ومعلومات الحساب الأخرى التي تم إرسالها إلى أوبر
- انتحال الشريك السائق أو شريك التوصيل لشخصية غيره
- تقديم مستندات لا تخصه وغير مسموح له باستخدامها
- مشاركة حسابه مع شخص آخر (في الولايات المتحدة، لا يُسمح لمالكي الحسابات بمشاركة حساباتهم أو تفويض أي شخص آخر باستخدامها)

#### 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، يجب عليه التواصل مع خدمة الدعم بدلاً من إنشاء حساب مكرر.

#### الاحتيال المالي

يشمل 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 عمداً
- تقديم ادعاءات كاذبة للحصول على رسوم أو استرداد لمبالغ، أو إساءة استخدام العروض الخاصة والعروض الترويجية
- التعاون مع 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 إرشادات مجتمع أوبر

#### التمييز أو رفض تقديم الخدمة

يمكن أن يفقد الشريك السائق أو شريك التوصيل إمكانية الوصول إلى حسابه للأسباب التالية:

- التمييز أو الإدلاء بملاحظات مسيئة على أساس العرق أو اللون أو الإعاقة أو الهوية الجنسية أو الحالة الاجتماعية أو الحمل أو الأصل القومي أو العمر أو الدين أو الجنس أو التوجه الجنسي أو أي سمة أخرى محمية بموجب القوانين ذات الصلة
- رفض أو إلغاء المشاوير للركاب بسبب وجود حيوانات مساعدة أو كرسي متحركة أو الأجهزة المساعدة الأخرى

#### معرفة المزيد

### أمثلة على الأخطاء الشائعة المتعلقة بالتمييز

- رفض حيوانات المساعدة: تحظر قوانين الولايات والقوانين الفيدرالية المختلفة رفض استقبال الركاب لامتلاكهم حيوانات مساعدة. الحساسية أو التحفظات الدينية أو الخوف العام من الحيوانات ليست أسباباً مشروعة لرفض اصطحاب حيوان 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.

### التقييم

قد يفقد الشريك السائق أو شريك التوصيل إمكانية الوصول إلى تطبيق أوبر جزئياً أو كلياً لأن تقييماته أقل من الحد الأدنى لمتوسط التقييم في مدينته. إذا اقترب تقييمه من الحد الأدنى، فسنبلغه وقد نشارك معه المعلومات التي قد تساعد 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 الشريك السائق قد تؤثر في تقييمه. لقد وضعنا نظاماً لاستبعاد التقييمات التي يقدمها الركاب السليبيون أو المتحيزون بشكل مفرط، والتقييمات التي تتضمن تعليقات خارجة عن سيطرة الشريك السائق. تعرّف على المزيد من المعلومات [هنا](#).

### كيف يمكن للشركاء السائقين تجنب التقييمات المنخفضة من الركاب

### كيف يمكن للشركاء السائقين استعادة إمكانية إجراء المشاوير من خلال الالتحاق بدورة تدريبية

### موارد لشركاء التوصيل

### كيف يمكن لشركاء التوصيل تجنب التقييمات المنخفضة من العملاء

### معلومات إضافية لشركاء التوصيل

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

### إساءة استخدام خاصية الإلغاء

يحق لشريك التوصيل رفض أي فرصة توصيل يتم عرضها عليه. ومع ذلك، يعتبر قبول طلبات التوصيل دون نية إكمالها وإلغاء عدد كبير منها بشكل غير اعتيادي بعد قبولها احتيالياً.

### أمثلة على الأخطاء الشائعة المتعلقة بإساءة استخدام خاصية الإلغاء

- عدم إكمال خدمة التوصيل بعد استلام الطلب وقبل توصيل الطلب إلى موقع التسليم. إذا تعدّر على شريك التوصيل إكمال خدمة التوصيل بسبب مشاكل طارئة (مثل حدوث ثقب في الإطار)، يمكنه التواصل مع الدعم للحصول على المساعدة.
- عدم التحقق من تفاصيل خدمة التوصيل التي ربما أضافها العميل في التطبيق، مثل التوجيهات، أو عدم محاولة التواصل مع العميل 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، يعتبر ذلك اشتباهاً بسرقة طعام.

### 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 ودون ترك الطلب في المطعم حتى يستلمه شريك التوصيل التالي

### الاحتياط بشأن الوقت المُنفضي في المشوار

يشمل ذلك نمطاً من تكرار تأخير المشاوير (استغراق وقت أطول من المتوقع حسب تقديرات نظام تحديد المواقع العالمي (GPS) ومدة عمليات التوصيل الأخرى في المدينة التي يعمل بها شريك التوصيل). كما يمكن اعتبار التأخر في وضع علامة "تم التوصيل" على المشوار بعد تسليم الطلب لأسباب غير مشروعة احتيالياً.

### أمثلة على الأخطاء الشائعة المتعلقة بالاحتياط بشأن الوقت المُنفضي في المشوار

- 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 شريك التوصيل مشاكل في الاتصال أو التطبيق، يمكنه الاتصال بخدمة الدعم لإنهاء خدمة التوصيل نيابةً عنه.

## إرشادات مجتمع أوبر لمستخدمي أوبر الآخرين

توضح هذه الصفحة الأسباب الشائعة لاحتمالية فقدان الشركاء السائقين وشركاء التوصيل إمكانية الوصول إلى حساباتهم. يمكن أن يفقد جميع مستخدمي التطبيق (بما في ذلك الركاب ومستخدمو (Uber Eats) أوبر إيتس والمطاعم) إمكانية الوصول إلى التطبيق لأسباب مماثلة. يرجى الاطلاع على [إرشادات مجتمع أوبر](#) لمعرفة المزيد من المعلومات حول فقدان إمكانية الوصول إلى الحساب لجميع المستخدمين.

انتهاكات السياسة: توضح هذه الصفحة الأسباب الشائعة لعدم إمكانية الوصول إلى الحساب، 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 كلياً. نحتفظ بالحقوق 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 للمشاورين، والمدفوعات المتنوعة.

## الأسئلة الشائعة

### كيف يمكنني طلب مراجعة حساب؟

من خلال الرد على الرسالة المرسلة في التطبيق التي تشرح أسباب إيقاف الحساب. يمكنك بعد ذلك اختيار طلب مراجعة الحساب وتحميل معلومات داعمة ذات صلة، بما في ذلك تسجيلات الفيديو والتسجيلات الصوتية والصور.

### كيف يمكنني إرسال مقطع فيديو خاص بمشوار؟

يمكن لممثلي خدمة العملاء مراجعة التسجيلات الصوتية والفيديو التي تم إجراؤها من خلال تطبيق أوبر. لإرسال مقطع فيديو، ابدأ بالرد على الرسالة المرسلة داخل التطبيق التي توضح سبب إيقاف الحساب. يمكنك بعد ذلك طلب مراجعة الحساب وتحميل المعلومات الداعمة ذات الصلة، بما في ذلك تسجيلات الفيديو والتسجيلات الصوتية والصور.

### ما الوقت الذي تستغرقه عملية مراجعة الحساب؟

قد يختلف الوقت المستغرق لمراجعة الحساب من حالة إلى أخرى. بمجرد أن يرسل أحد الشركاء السائقين أو شركاء التوصيل طلب مراجعة، سيتم إبلاغه أيضاً بالوقت المتوقع للمعالجة والحالة. ستظل الحسابات متوقفة أثناء عملية المراجعة.

### هل نتحاز أوبر دائماً إلى الراكب أو عميل (Uber Eats) أوبر إيتس؟

لا. نحن ندرك أن الشركاء السائقين وشركاء التوصيل يشعرون في الكثير من الأحيان أننا نأخذ صف العميل، لكن كل مستخدم أوبر، بما في ذلك (Uber Eats) أوبر إيتس، يخضعون لنفس إرشادات مجتمع أوبر. إنها حقيقة مؤسفة أن بعض الأشخاص قد يسيئون استخدام أنظمة التقييم ودعم العملاء لدينا من أجل استرداد الأموال أو الحصول على عروض توفير. لقد وضعنا عمليات لتحديد هوية هؤلاء العملاء بشكل أفضل والمساعدة في ضمان عدم أخذ ادعاءاتهم بعين الاعتبار عند اتخاذ قرارات إيقاف الحساب.

## أحكام خاصة بولاية كولورادو

اعتباراً من 1 يونيو 2025

وفقاً لقانون ولاية كولورادو، تنطبق السياسة التالية على الشركاء السائقين في ولاية كولورادو. تتوفر هذه السياسة أيضاً باللغات الأمهرية والعربية والنيبالية والإسبانية والسواحلية (يوجد رابط لكل منها أدناه).

### قابلية التنفيذ

وفقاً للقوانين المعدلة في ولاية كولورادو، المادة 8-127(3)، فإن سياسة الإيقاف والإيقاف المؤقت هذه تعد قابلة للتنفيذ باعتبارها أحد بنود عقد أوبر مع الشريك السائق.

### ظروف الإيقاف والإيقاف المؤقت ونتائجهما

الظروف التي قد تستدعي الإيقاف أو الإيقاف المؤقت (ويُعد كل منهما "عدم إمكانية الاستخدام") عن استخدام تطبيق أوبر مذكورة في هذه الصفحة (أعلاه) ومدرجة ضمن "إرشادات مجتمع أوبر"، وكلاهما مُدرج كجزء من سياسة أوبر الخاصة بالإيقاف أو الإيقاف المؤقت للشركاء السائقين ولاية في كولورادو. وسيؤدي الإيقاف إلى فقدان إمكانية استخدام التطبيق لمدة 3 أيام متتالية على الأقل، ما لم يُحْدَد خلاف ذلك.

## إشعار الإيقاف والإيقاف المؤقت

عند الإيقاف، سترسل أوبر إشعاراً كتابياً من خلال الرسائل ضمن التطبيق والبريد الإلكتروني إلى الشريك السائق بشأن إيقاف حسابه أو فقدانه إمكانية استخدام التطبيق.

وسترسل أوبر إشعاراً عند الاقتضاء، ينبه الشريك السائق إلى أن سلوكه قد يؤدي إلى إيقاف حسابه في المستقبل.

## إجراءات استئناف قرار الإيقاف

إذا تم إيقاف حسابك، يحق لك تقديم طلب استئناف خلال 30 يوماً تقويمياً.

لبدء إجراء طلب الاستئناف، يمكنك التواصل مع أوبر من خلال التطبيق وكذلك من خلال التعليمات الواردة ضمن إشعار الإيقاف.

عند الاستئناف، ستتاح لك الفرصة (1) لمراجعة معلومات التواصل معك، (2) وتقديم أي معلومات إضافية متعلقة بإيقاف حسابك بصيغة مكتوبة، (3) وتوفير ملفات وسائط متعددة اختيارية مثل: مقاطع فيديو كاميرا لوحة القيادة والتسجيلات الصوتية وتقارير الشرطة وغيرها من المعلومات الداعمة التي تساعدنا على اتخاذ قرار بشأن الإيقاف. ستأخذ أوبر في الاعتبار أي معلومات تقدمها عند مراجعتها لقرار الإيقاف. وفي غضون 14 يوماً من طلب الاستئناف (ما لم تُخطر أوبر بأن ظروف خارجة عن سيطرتها تتطلب وقتاً إضافياً)، سترد أوبر بقرار نهائي بشأن إيقاف حسابك، وستبلغك بذلك من خلال التطبيق و عبر البريد الإلكتروني.

**انتهاكات السياسة:** توضح هذه الصفحة الأسباب الشائعة لفقدان إمكانية استخدام الحساب، ولكن إذا انتهك الشريك السائق أو شريك التوصيل أي شرط من شروط اتفاقيته التعاقدية مع أوبر، أو السياسات المعمول بها، بما في ذلك إرشادات مجتمع أوبر، فقد يفقد إمكانية استخدام تطبيق أوبر جزئياً أو كلياً. نحتفظ بالحق في اقتطاع أي مبلغ أو دفع تعويض أو تغطية الأضرار المتعلقة بإساءة استخدام التطبيق من أي مبلغ مستحق للشريك السائق أو شريك التوصيل، إضافة إلى اتخاذ الإجراءات القانونية المناسبة. وتتضمن الأمثلة على المبالغ التي قد يتم اقتطاعها أو التعويض بها 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، ومبالغ تعديل المشاوير، ورسوم الإلغاء، وأجور المشاوير الترويجية، والمدفوعات المتفرقة.