

Learn more about your rights in the delivery service sector

تعرف أكثر على حقوقك .. في نشاط توصيل الطلبات



Beneficiary Rights

حقوق المستفيد



Do not tamper with or replace the goods after receiving them from the sender, and deliver them to the recipient in the same condition without delay

The carrier is obligated to provide the necessary tools and equipment to ensure the safety of the transported goods

The goods must be fully and properly packaged

"Store the goods according to their type (cold - hot)

The service provider is required to display the service details and send them to the beneficiary, including the order details, cost, and status.

The service provider is required to display the trip, driver, and vehicle information to the service beneficiary.

The driver's photo and name must match those shown in the app.

The service provider is obligated to enable the beneficiary to provide a rating

The service provider is obliged to inform the beneficiary of the price, cancellation and refund policies, and agree on the payment method before approving the order.

The service provider is obligated to establish a service policy that includes how the provider deals with beneficiaries, carriers, and their complaints.

The service provider is obligated to provide necessary communication channels throughout working hours to receive and handle beneficiaries' complaints, inquiries, and reports within no more than 5 business days.

عــدم العبــث بالبضاعــة أو اســتبدالها بعــد اســتلامها مــن المرســل، ونقلها الى المرسل إليه بذات الحالة المستلمة دون تأخير

التــزام الناقــل بتوفيــر الأدوات والمســتلزمات اللازمـــة بمــا يتضمــن سلامة البضاعة المنقولة

أن تكون البضاعة مغلفة تغليف تام

تخزين البضاعة بما يتناسب مع نوعه (بارد - حار)

يلتــزم مقــدم الخدمــة بإظهــار تفاصيــل الخدمــة وإرســالها للمســتفيد على أن تتضمن تفاصيل الطلب وتكلفته وحالته.

يلتــزم مقــدم الخدمــة بإظهــار بيانــات الرحلــة والســائق والمركبــة للمستفيد من الخدمة

مطابقة صورة وأسم السائق بما هو ظاهر في التطبيق

يلتزم مقدم الخدمة بتمكين المستفيد من التقييم

يلتــزم مقــدم الخدمــة بــاطلاع المســتفيد علــــى الســعر وآليـــة الإلغــاء والاسترداد والاتفاق على آلية الدفع قبل الموافقة على الطلب

يلتـزم مقـدم الخدمـة بوضـع سياسـة خاصـة بتقديـم الخدمـة علـى أن تشــمل تعامــل مقــدم الخدمــة مــع المســتفيدين والناقليــن وشكاويهم.

يلتــزم مقــدم الخدمــة بتوفيــر وســائل التواصــل اللازمــة علـــ مــدار ســـاعات العمـــل لاســـتقبال شـــكاو واستفســـارات وبلاغـــات المستفيدين ومعالجتها بما لا يتجاوز 5 أيام عمل.



Beneficiary Obligations

التزامات المستفيد



Notify the service provider if the goods are not received for any reason.

Disclosure of the contents of the goods to the driver and the service provider

The carrier has the right to refuse to receive and transport goods suspected of containing prohibited or banned materials, or those that the carrier was unable to inspect for any reason. The carrier may request to inspect the goods in the presence of the beneficiary.

الإفصاح عن محتوى البضاعة للسائق ومقدم الخدمة

يحــق للناقــل رفــض اســتلام ونقــل البضاعــة التــي يشــتبه فــي محتوياتهــا كالمــواد المحظــورة أو الممنوعــة أو التــي لــم يتمكــن مــن الكشــف عليهــا لأي سـبب مــن الأسـباب، ولــه طلــب الاطلاع عليهــا بحضور المستفيد.

