بسم الله الرحمن الرحيم

قريب دليفري لخدمات الليموزين

الشروط والأحكام

حقوق العملاء والسائقين والمطاعم الشريكة والتزاماتهم عند استخدام قريب.

آخر تحديث: 11 نوفمبر 2026 قريب

1 مقدمة وقبول الشروط

تحكم هذه الشروط والأحكام استخدام تطبيق «قريب» وموقعه الإلكتروني من قِبل العملاء والسائقين، وتُعد عقداً ملزماً بين المستخدم والشركة بمجرد التسجيل أو الاستخدام.

1.1 تقدم «قريب دليفري لخدمات الليموزين»، ومقرها الخرطوم، منصة رقمية تربط العملاء بالسائقين والمطاعم الشريكة لتقديم خدمات النقل والتوصيل، وهي مسجلة لدى إدارة التسجيلات التجارية بوزارة العدل بموجب قانون تسجيل أسماء الأعمال لسنة 1931 بالشهادة رقم 513870.

1.2 تسري هذه الشروط على تطبيق العملاء، وتطبيق السائقين، والموقع الإلكتروني gareeb-lemo.com، وأي قناة حجز أخرى تديرها الشركة.

1.3 إذا لم يوافق المستخدم على أي بند من هذه الشروط، فعليه التوقف عن استخدام المنصة فوراً.

1.4 تتكون الشروط من أحكام عامة تسري على الجميع (الأقسام 1–4 و10–16)، وأحكام خاصة بالعملاء (الأقسام 5–7)، وأحكام خاصة بالسائقين (القسم 8)، وأحكام المطاعم الشريكة كما تخص العملاء (القسم 9).

1.5 النص العربي لهذه الشروط هو النص المعتمد، ويُعتد به عند أي اختلاف مع ترجمة أخرى.

1.6 رخّص جهاز تنظيم الاتصالات والبريد لاسم العمل «قريب دليفري لخدمات الليموزين» تقديم خدمات التاكسي عبر تطبيق قريب بالترخيص رقم (15 خ ت لسنة 2026)، ويُجدد الترخيص سنوياً.

2 التعريفات

يكون للكلمات التالية المعاني المبينة أمامها أينما وردت في هذه الشروط.

الشركة / نحن	«قريب دليفري لخدمات الليموزين»، ومن يمثلها.

المنصة	تطبيق قريب للعملاء، وتطبيق قريب للسائقين، والموقع الإلكتروني، وأي خدمة مرتبطة بها.
المستخدم	كل من يستخدم المنصة، عميلاً كان أو سائقاً.
العميل	الشخص الذي يطلب رحلة أو توصيل طعام عبر المنصة.
الراكب	العميل أو أي شخص يرافقه أو يُحجز له أثناء الرحلة.
السائق	السائق الموظف والسائق الشريك معاً، ما لم يُذكر غير ذلك.
السائق الموظف	سائق يعمل لدى الشركة بموجب عقد عمل ويقود مركبة مملوكة للشركة أو مؤجرة لها.
السائق الشريك	سائق مستقل يستخدم مركبته الخاصة ويتلقى الطلبات عبر المنصة مقابل عمولة للشركة، ولا تربطه بالشركة علاقة عمل.
المطعم الشريك	مطعم أو محل أغذية يعرض منتجاته للبيع عبر المنصة بموجب اتفاقية منفصلة مع الشركة.
الرحلة	نقل الراكب من نقطة الانطلاق إلى الوجهة المحددة في الطلب، بأي فئة من فئات المركبات، بما في ذلك الرحلات من المطار وإليه.
طلب التوصيل	طلب شراء طعام من مطعم شريك وتوصيله إلى العنوان الذي يحدده العميل.
الأجرة	المبلغ الإجمالي المستحق على العميل مقابل الرحلة أو التوصيل، شاملاً أي رسوم مبينة في التطبيق.
المحفظة	رصيد مسبق الدفع داخل حساب المستخدم يُستخدم لسداد الأجرة أو لاستلام المبالغ المستردة، ولا يُعد حساباً مصرفياً.
العمولة	النسبة أو المبلغ الذي تستحقه الشركة من السائق الشريك عن كل رحلة أو توصيل.

3 الأهلية وإنشاء الحساب

يجب ألا يقل عمر صاحب الحساب عن 18 سنة، وهو مسؤول عن كل نشاط يتم عبر حسابه.

3.1 يشترط لإنشاء حساب عميل أن يكون عمر المستخدم 18 سنة فأكثر، وأن يقدم اسماً صحيحاً ورقم هاتف فعالاً يتم تأكيده برمز تحقق.

3.2 يجوز لمن هم دون 18 سنة التنقل برحلة يحجزها ولي أمرهم من حسابه الخاص بشرط أن يرافقهم شخص بالغ، ويظل صاحب الحساب مسؤولاً عنهم طوال الرحلة. يحق للسائق رفض نقل قاصر غير مصحوب.

3.3 يلتزم المستخدم بتقديم بيانات دقيقة وتحديثها عند تغيرها، ويحق للشركة طلب ما يثبت الهوية في أي وقت.

3.4 الحساب شخصي ولا يجوز بيعه أو نقله أو مشاركته، ولا يجوز للمستخدم امتلاك أكثر من حساب عميل واحد.

3.5 المستخدم مسؤول عن سرية رموز التحقق وكلمات المرور، وعليه إبلاغ الشركة فوراً عن أي استخدام غير مصرح به لحسابه، ويتحمل ما يتم من عمليات قبل الإبلاغ.

3.6 يخضع تسجيل السائقين لشروط إضافية مبينة في القسم 8، ولا يُفعَّل حساب السائق إلا بعد اكتمال التحقق وموافقة الشركة الكتابية أو الإلكترونية.

3.7 يجوز استخدام رقم الهاتف نفسه لحساب عميل وحساب سائق، ويظلان حسابين منفصلين لكل منهما سجلاته الخاصة، ولا يجوز استخدام الرقم لأكثر من حساب واحد من كل نوع.

---

4 الخدمات

تقدم المنصة خدمتين: الرحلات داخل المدينة بفئات مركبات مختلفة، بما في ذلك الرحلات من المطار وإليه، وتوصيل الطعام من المطاعم الشريكة.

4.1 الرحلات (تاكسي)

4.1.1 يحدد العميل نقطة الانطلاق والوجهة وفئة المركبة، ويظهر له سعر مقدر أو محدد قبل تأكيد الطلب.

4.1.2 تقوم المنصة بإسناد الطلب إلى أقرب سائق متاح، ولا تضمن توفر سائق في كل وقت أو منطقة.

4.1.3 يظهر للعميل اسم السائق وصورته ونوع المركبة ورقم لوحتها قبل الصعود، وعلى العميل التحقق منها وعدم الصعود إذا لم تطابق.

4.1.4 لا تبدأ الرحلة المحجوزة من التطبيق إلا بعد أن يعطي الراكب السائق رمز الرحلة المكون من 4 أرقام الظاهر في تطبيقه. أما الرحلة التي يحجزها فريق خدمة العملاء هاتفياً فليس لها رمز، ويبدأها السائق بعد صعود الراكب في نقطة الانطلاق.

4.2 الفئات المميزة ورحلات المطار

4.2.1 تُطلب جميع الرحلات، بأي فئة من فئات المركبات، عبر التطبيق للانطلاق فوراً، ولا يتوفر حالياً حجز الرحلات مسبقاً.

4.2.2 لفئات المركبات المميزة أسعارها الخاصة التي تظهر في التطبيق قبل التأكيد، وتسري عليها أحكام الرحلات الأخرى نفسها.

4.2.3 في رحلات الانطلاق من المطار، يطلب العميل الرحلة عندما يكون مستعداً للمغادرة، ويحدد نقطة الانطلاق في التطبيق ويلتقي السائق عندها. لا تُتابَع مواعيد الرحلات الجوية، وتبدأ فترة الانتظار المجانية الواردة في القسم 5 من لحظة وصول السائق كما في أي رحلة.

4.2.4 على العميل ترك وقت كافٍ للرحلة وللعثور على سائق، ولا تتحمل الشركة مسؤولية تأخر العميل عن رحلته الجوية.

4.2.5 يجب ألا يتجاوز عدد الركاب والأمتعة سعة فئة المركبة المطلوبة كما تظهر في التطبيق، وللسائق رفض ما يزيد عنها.

4.3 توصيل الطعام

4.3.1 يختار العميل الأصناف من قائمة المطعم الشريك، ويظهر له سعر الطعام ورسوم التوصيل والوقت المتوقع قبل التأكيد.

4.3.2 يبدأ المطعم بتحضير الطلب فور قبوله، ويستلمه السائق مغلقاً ليوصله دون فتحه.

4.3.3 الأوقات المعروضة تقديرية وقد تتأثر بالازدحام أو ضغط المطعم.

4.3.4 يلتزم العميل بالتواجد في العنوان المحدد والرد على الهاتف، وينتظره السائق 10 دقائق بعد الوصول، فإن تعذر التسليم يُعد الطلب منجزاً وتستحق الأجرة كاملة.

4.4 نطاق التغطية

تعمل المنصة في المناطق المبينة في التطبيق داخل ولاية الخرطوم، ويحق للشركة توسيعها أو تقليصها أو إيقاف أي خدمة مؤقتاً لأسباب تشغيلية أو أمنية.

---

5 التزامات العملاء

يلتزم العميل باستخدام المنصة لأغراض مشروعة وباحترام السائق والمركبة، ويتحمل نتائج مخالفة ذلك.

5.1 **دقة الطلب:** تحديد موقع الانطلاق والوجهة وعنوان التوصيل بدقة، وأي تغيير في الوجهة أثناء الرحلة يتم عبر التطبيق وقد يغير الأجرة.

5.2 **الالتزام بالوقت:** التواجد في نقطة الانطلاق عند وصول السائق. ينتظر السائق 3 دقائق مجاناً، ويجوز للسائق بعدها إلغاء الرحلة لعدم حضور العميل.

5.3 **السلوك:** معاملة السائق باحترام، وعدم مطالبته بمخالفة قوانين المرور أو تجاوز السرعة أو التوقف في أماكن ممنوعة.

5.4 **المركبة:** يُمنع التدخين وتناول الكحول أو أي مواد محظورة داخل المركبة، ولا يجوز تناول الطعام إلا بإذن السائق.

5.5 **الأضرار:** يتحمل العميل تكلفة التنظيف أو الإصلاح إذا تسبب هو أو مرافقوه في تلف أو اتساخ غير عادي للمركبة، وفق تقرير موثق بالصور، ويجوز خصمها من المحفظة أو مطالبته بها.

5.6 **الأمتعة والأغراض:** لا يجوز نقل أي مواد غير مشروعة أو خطرة أو قابلة للاشتعال، وللسائق رفض الرحلة عند الاشتباه.

5.7 **الحيوانات الأليفة:** يخضع اصطحابها لموافقة السائق المسبقة، باستثناء الحيوانات المساعدة لذوي الإعاقة.

5.8 **المفقودات:** العميل مسؤول عن أغراضه الشخصية. تساعد الشركة في التواصل مع السائق لاسترداد المفقودات دون أن تضمن استردادها، وقد يُحتسب رسم لإعادتها.

5.9 **الاستخدام المشروع:** يُمنع استخدام المنصة لأي نشاط مخالف للقانون، أو لإزعاج السائقين، أو لإنشاء طلبات وهمية.

---

6 الأسعار والدفع

تُحدد الأجرة بالجنيه السوداني وتظهر في التطبيق قبل التأكيد، وتُدفع نقداً أو عبر التطبيقات البنكية أو من المحفظة.

6.1 تحديد الأجرة

6.1.1 تُحتسب أجرة الرحلة على أساس فئة المركبة والمسافة والزمن، وقد تتغير حسب الطلب والمواعيد وأوقات الذروة بشرط إظهار ذلك للعميل قبل التأكيد.

6.1.2 السعر المقدر قد يتغير فقط في حال تغيير الوجهة أو إضافة توقفات أو انتظار أو اختلاف كبير في المسار بطلب العميل.

6.1.3 تُسعَّر الفئات المميزة والرحلات من المطار وإليه كسائر الرحلات، وفق أسعار فئة المركبة والمسافة والزمن، وقد يكون السعر أعلى في مناطق تحددها الشركة مثل المطار، ويظهر في التطبيق قبل التأكيد.

6.1.4 في طلبات الطعام تتكون الفاتورة من سعر الأصناف كما يحدده المطعم، ورسوم التوصيل، وأي رسوم خدمة مبينة.

6.1.5 الإكرامية اختيارية بالكامل وتذهب للسائق كاملة.

6.2 وسائل الدفع

الوسيلة	طريقة السداد	ملاحظات
نقداً	للسائق في نهاية الرحلة أو عند استلام الطلب	المبلغ المعتمد هو الظاهر في التطبيق. يُفضل تجهيز فئات صغيرة، ويُضاف الباقي غير المتوفر للمحفظة بموافقة الطرفين.
التطبيقات البنكية	تحويل إلى حساب الشركة المبين في التطبيق أو إلى حساب السائق إذا نص التطبيق على ذلك	لا تُعد الأجرة مدفوعة إلا بعد ظهور التحويل وتأكيده، وعلى العميل الاحتفاظ بإشعار التحويل.
المحفظة	خصم تلقائي من الرصيد عند انتهاء الرحلة أو تأكيد الطلب	تُشحن عبر الوسائل المبينة في التطبيق، ولا تُستحق عليها أرباح.

6.3 أحكام المحفظة

6.3.1 رصيد المحفظة غير قابل للتحويل لحساب آخر، ويُسترد نقداً فقط عند إغلاق الحساب بعد خصم أي مستحقات، خلال 14 يوم عمل.

6.3.2 الأرصدة الترويجية والقسائم لا تُسترد نقداً، وتخضع لشروطها ومدة صلاحيتها المبينة عند منحها.

6.3.3 يحق للشركة تجميد المحفظة مؤقتاً عند الاشتباه في احتيال أو خطأ في التحويل حتى اكتمال المراجعة.

6.4 المستحقات غير المدفوعة والإيصالات

6.4.1 إذا لم يتم سداد أجرة أو رسم مستحق، يُسجَّل ديناً على حساب العميل ويُحصَّل مع طلبه التالي: رسوم الرحلة مع رحلته التالية، ورسوم طلب الطعام مع طلب الطعام التالي المدفوع نقداً، ويجوز إيقاف الحساب حتى السداد.

6.4.2 يصدر إيصال إلكتروني بكل رحلة أو طلب يظهر في سجل الحساب، وللعميل الاعتراض على أي مبلغ خلال 7 أيام من تاريخه.

6.4.3 يحق للشركة تعديل الأسعار والرسوم بعد الحصول على موافقة الجهات المختصة حيث يلزم ذلك، ولا يسري التعديل على طلب تم تأكيده قبله.

---

7 الإلغاء والاسترداد

الإلغاء مجاني حتى يقبل السائق الرحلة أو يقبل المطعم الطلب، ولفترة قصيرة بعد ذلك، وقد تُفرض بعدها رسوم إلغاء تظهر في التطبيق قبل تأكيد الإلغاء.

الخدمة	إلغاء مجاني	رسم الإلغاء المتأخر	عدم الحضور
الرحلات	في أي وقت قبل بدء الرحلة	لا يوجد	لا يوجد
توصيل الطعام	في أي مرحلة يمكن فيها إلغاء الطلب من التطبيق	لا يوجد	قيمة الطعام + رسوم التوصيل

7.1 لا تُفرض أي رسوم إذا ألغى السائق أو المطعم أو الشركة الطلب. وإذا كانت المركبة أو السائق مختلفاً عما يظهر في التطبيق، يبلغ العميل خدمة العملاء ويُعفى من الرسوم.

7.2 يمكن إلغاء الرحلة من التطبيق في أي وقت قبل انتهائها. وبعد بدء الرحلة يدفع العميل أجرة المسافة المقطوعة حتى لحظة الإلغاء، على ألا تقل عن الحد الأدنى للأجرة.

7.3 يمكن إلغاء طلب الطعام من التطبيق حتى يصبح جاهزاً، وبعد ذلك عبر خدمة العملاء فقط.

7.4 تُحتسب رسوم الإلغاء وفق الشروط السارية وقت حجز الرحلة أو تقديم الطلب، ويعرضها التطبيق قبل تأكيد الإلغاء. وتُضاف الرسوم غير المدفوعة إلى الرحلة التالية، أو إلى طلب الطعام التالي المدفوع نقداً، وفي الطلب

المدفوع مسبقاً تُخصم من المبلغ المسترد.

7.5 تُسترد المبالغ المدفوعة مسبقاً، بعد خصم أي رسوم إلغاء مستحقة، للمحفظة فوراً، أو إلى الحساب البنكي المحوَّل منه خلال 7 أيام عمل بناءً على طلب العميل.

7.6 في طلبات الطعام، إذا وصل الطلب ناقصاً أو خاطئاً أو تالفاً، يبلغ العميل عبر التطبيق خلال ساعتين من الاستلام مع صورة، وتقرر الشركة بالتنسيق مع المطعم استرداد المبلغ كلياً أو جزئياً أو إعادة التوصيل.

7.7 لا يُسترد المبلغ بسبب اختلاف الذوق الشخصي، أو خطأ العميل في العنوان أو الأصناف.

7.8 الإلغاءات المتكررة أو المتعمدة تُعد إساءة استخدام وقد تؤدي إلى إيقاف الحساب وفق القسم 11.

---

8 شروط السائقين

يعمل على المنصة سائقون موظفون لدى الشركة وسائقون شركاء مستقلون، وتسري أحكام هذا القسم على الفئتين ما لم ينص على غير ذلك.

8.1 شروط التسجيل

8.1.1 ألا يقل العمر عن 21 سنة، وأن يحمل رخصة قيادة سودانية سارية مناسبة لفئة المركبة مضى على إصدارها سنتان على الأقل.

8.1.2 تقديم إثبات شخصية سارٍ (رقم وطني أو جواز سفر)، وصورة شخصية حديثة، ورقم هاتف باسمه.

8.1.3 تقديم شهادة خلو سوابق (فيش) اختياري، ولا يُشترط للتسجيل.

8.1.4 اجتياز المقابلة ودورة التأهيل التي تنظمها الشركة في السلامة وخدمة العملاء واستخدام التطبيق.

8.1.5 يحق للشركة رفض أي طلب تسجيل دون إبداء الأسباب، وعلى السائق إبلاغها فوراً بأي تغيير في مستنداته أو سحب رخصته أو أي بلاغ ضده.

8.2 المركبة

8.2.1 أن تكون المركبة مرخصة ومؤمنة تأميناً سارياً يغطي الغير والركاب وفق القانون، وأن تجتاز الفحص الفني الذي تحدده الشركة.

8.2.2 ألا يزيد عمر المركبة عن 10 سنوات للفئات العادية و5 سنوات للفئات المميزة، وأن تكون مكيفة ونظيفة وبحالة فنية جيدة.

8.2.3 أن تطابق المركبة المسجلة في التطبيق، ويُمنع استخدام مركبة أخرى أو السماح لشخص آخر بالقيادة باسم الحساب.

8.2.4 أن تكون مركبة السائق الشريك مسجلة باسمه أو في حيازته المشروعة. وإذا كانت مسجلة باسم شخص آخر، فعلى السائق أن يقدم عند التسجيل تفويضاً مكتوباً من المالك، أو عقد إيجار أو توكيلاً يجيز له استخدامها في العمل. ويحق للشركة إيقاف الحساب إذا اعترض المالك على استخدام المركبة.

8.2.5 أن تظل رخصة القيادة وترخيص المركبة والتأمين سارية طوال مدة عمل السائق على المنصة، وأن يجددها قبل انتهائها ويرفع المستند المجدد في التطبيق. ولا يجوز للسائق قبول الطلبات ما دام أي منها منتهياً، ويحق للشركة إيقاف الحساب إلى حين تقديم المستند المجدد.

8.2.6 مركبات الشركة تُستخدم لأغراض العمل فقط، ويُسأل السائق الموظف عن نظافتها والمحافظة عليها وفق لائحة الجزاءات.

8.3 السائق الموظف والسائق الشريك

البند	السائق الموظف	السائق الشريك
العلاقة القانونية	عقد عمل مسمى الأجل يخضع لقانون العمل لسنة 1997م	علاقة تعاقدية مستقلة، لا تُعد علاقة عمل أو وكالة أو شراكة
المركبة	مملوكة للشركة أو مؤجرة لها	ملك السائق أو بحيازته المشروعة
الدخل	راتب شهري وبدلات وفق العقد، وأي حوافز تقررها الشركة	الأجرة ناقصاً عمولة الشركة
أوقات العمل	ورديات تحددها الشركة وفق العقد	يختارها السائق بحرية
قبول الطلبات	ملزم بقبول الطلبات المسندة إليه أثناء الوردية	حر في القبول أو الرفض، مع الالتزام بالطلب بعد قبوله
المصاريف	الوقود والصيانة على الشركة ما لم ينص العقد على غير ذلك	الوقود والصيانة والتأمين والمخالفات على السائق
الانضباط	لائحة الجزاءات المصدقة من مكتب العمل وهذه الشروط	هذه الشروط ومعايير الجودة والإيقاف في القسم 11
الضرائب والرسوم	تتحملها الشركة وفق القانون	يتحمل السائق ضرائب دخله وأي رسوم ترخيص خاصة به

في حال تعارض هذه الشروط مع عقد عمل السائق الموظف تسود أحكام عقد العمل وقانون العمل.

8.4 العمولة والمستحقات والنقد المحصَّل

8.4.1 تستحق الشركة من السائق الشريك عمولة من أجرة كل رحلة ومن رسوم كل توصيل بالنسب المعلنة في التطبيق، ويجوز تعديلها بإشعار مدته 15 يوماً.

8.4.2 النقد الذي يحصله السائق من العملاء أمانة لديه بما يخص الشركة: يُسلِّم السائق الموظف كامل المحصل نهاية كل وردية، ويسدد السائق الشريك العمولة المستحقة خلال 7 أيام أو عند بلوغ الحد المبين في التطبيق.

8.4.3 تُسوَّى مستحقات السائق الشريك من الدفعات الإلكترونية والمحفظة أسبوعياً بعد خصم العمولة وأي مبالغ مستحقة عليه.

8.4.4 يحق للشركة إيقاف استلام الطلبات النقدية عن أي سائق تجاوز رصيده المستحق للشركة الحد المسموح، حتى السداد.

8.4.5 يُمنع الاتفاق مع العميل على أجرة غير الظاهرة في التطبيق، أو إتمام رحلة خارج التطبيق مع عميل تعرَّف عليه من خلاله، ويشمل ذلك مواصلة الرحلة بعد إلغائها في التطبيق. ويلتزم السائق الذي يفعل ذلك بدفع عمولة الشركة على كامل الأجرة، ويجوز إيقافه وفق القسم 11.

8.5 السلوك والمعايير المهنية

8.5.1 الالتزام بقوانين المرور وعدم استخدام الهاتف باليد أثناء القيادة، واتباع أقصر مسار أو المسار الذي يطلبه العميل.

8.5.2 المظهر اللائق والمعاملة المحترمة، وارتداء الزي الرسمي في رحلات الفئات المميزة وللسائقين الموظفين.

8.5.3 يُمنع التدخين أو القيادة تحت تأثير الكحول أو المخدرات أو الإرهاق الشديد، ونقل أي راكب غير مسجل في الطلب.

8.5.4 في رحلات المطار: التوجه إلى نقطة الانطلاق المحددة في التطبيق، والمساعدة في الأمتعة.

8.5.5 في توصيل الطعام: استخدام حافظة نظيفة معزولة، وعدم فتح الطلب أو العبث به، والتوصيل مباشرة دون توقف لغير ضرورة.

8.5.6 الحفاظ على سرية بيانات العملاء وعدم استخدام أرقامهم أو عناوينهم لأي غرض غير إتمام الطلب.

8.5.7 تسليم أي مفقودات يعثر عليها للشركة أو العميل خلال 24 ساعة.

8.5.8 الحفاظ على معدل قبول وتقييم لا يقل عن الحد الأدنى الذي تعلنه الشركة في التطبيق.

8.6 إقرار السائق وتعهده

بتسجيله سائقاً على المنصة، يقر السائق ويتعهد بما يلي:

8.6.1 أن البيانات والمستندات التي يقدمها صحيحة وسارية وخاصة به، وأنه يحق له استخدام المركبة التي يسجلها.

8.6.2 أن يستخدم تطبيق السائقين لتنفيذ الطلبات التي يقبلها فقط، دون أي غرض آخر.

8.6.3 أن يعامل كل عميل باحترام ومهنية، أياً كان عمره أو جنسه أو خلفيته.

8.6.4 ألا يطلب أو يقبل أكثر من الأجرة أو الرسوم المعروضة في التطبيق.

8.6.5 أن يحافظ على أغراض العميل وطلباته ما دامت في عهدته، وأن يسلمها كما استلمها، وألا يستخدم أو يأخذ أياً منها.

8.6.6 أن يلتزم بأنظمة الشركة والتعليمات التي تصدرها لتنظيم تقديم الخدمة.

8.6.7 أن يقبل التحقق من مستنداته لدى الجهات المصدرة لها، وأن يحق للشركة إيقاف الحساب أو إغلاقه وفق القسم 11 إذا ثبت أن أي مستند مزور أو منتهي الصلاحية أو يخص شخصاً آخر.

8.6.8 أن يتحمل وحده، بصفته سائقاً شريكاً، المخالفات المرورية والرسوم والمستحقات الحكومية المتعلقة بمركبته وبعمله.

8.6.9 أن يتحمل، بصفته سائقاً شريكاً، المسؤولية عن أي مطالبة تنشأ عن ملكية مركبته أو ترخيصها أو تأمينها، أو عن عدم صحة البيانات أو المستندات التي قدمها، وأن يعوض الشركة عن أي ضرر يلحق بها نتيجة لذلك.

تخضع المسائل الواردة في البندين 8 و9 بالنسبة للسائق الموظف الذي يستخدم مركبات الشركة لأحكام عقد العمل وقانون العمل.

8.7 تنفيذ الطلب

8.7.1 تصل الطلبات إلى السائق عبر التطبيق، ويعرض كل عرض نقطة الانطلاق والوجهة، ويظل متاحاً لمدة محدودة يقبله السائق خلالها أو يرفضه.

8.7.2 بعد قبول الطلب، يتوجه السائق مباشرة إلى نقطة الانطلاق، ويجوز له الاتصال بالعميل أو مراسلته عبر التطبيق لتأكيد بيانات الطلب.

8.7.3 عند الوصول إلى نقطة الانطلاق، يسجل السائق «وصلت» في التطبيق وينتظر العميل، وتكون أول 3 دقائق مجانية للعميل.

8.7.4 لا يبدأ السائق الرحلة في التطبيق إلا بعد صعود العميل إلى المركبة ووجودها على بعد لا يزيد عن 500 متر من نقطة الانطلاق، وينهيها في التطبيق عند الوجهة، فيظهر المبلغ المستحق.

8.7.5 في الرحلة النقدية، يحصّل السائق المبلغ المعروض في التطبيق ويؤكد استلامه في التطبيق قبل قبول الطلب التالي.

8.8 رموز الخصم

8.8.1 عند استخدام العميل رمز خصم، يعرض التطبيق للسائق المبلغ المتبقي للتحصيل بعد الخصم.

8.8.2 يحصّل السائق هذا المبلغ فقط، ولا يسأل العميل عن الخصم أو قيمته.

8.8.3 تتحمل الشركة قيمة الخصم، إذ يُخصم من عمولتها، ويحصل السائق على ما يحصل عليه في الرحلة دون خصم.

8.9 انقطاع الإنترنت أثناء الرحلة

8.9.1 إذا انقطع الإنترنت عن السائق أثناء الرحلة، يكمل الرحلة ويتواصل مع دعم العملاء فوراً عبر القنوات المتاحة.

8.9.2 يكمل الدعم الرحلة في النظام، ويسوّي الأجرة وعمولة الشركة، ويبلغ السائق بذلك.

8.9.3 تراجع الشركة الرحلة التي لم يُبلَّغ عنها الدعم، وتسوّي الأجرة والعمولة من سجل الرحلة.

8.9.4 يجوز إيقاف الحساب وفق القسم 11 عند تكرار انقطاع الإنترنت أثناء الرحلات إلى حين معالجة السبب، ويحق للسائق الذي يعترض على تسوية رحلة تقديم شكوى وفق البند 11.1.

8.10 إلغاء الطلب من السائق

8.10.1 لا يجوز للسائق إلغاء طلب قبله إلا في الحالات الآتية:

- عدم حضور العميل بعد وصول السائق وانتظاره 3 دقائق، ويُسجَّل ذلك في التطبيق بعدم الحضور؛

- طلب العميل من السائق إلغاء الطلب؛
- إذا كان الطلب محجوزاً عبر دعم العملاء وتعذّر التواصل مع العميل؛
- إذا كانت الوجهة خارج منطقة الخدمة، أو كان إكمال الرحلة يعرّض سلامة السائق أو العميل للخطر.

8.10.2 في الحالات الثلاث الأخيرة، يبلغ السائق دعم العملاء فوراً.

8.10.3 يُسجَّل على السائق أي إلغاء آخر، وكذلك وصوله إلى نقطة الانطلاق بعد الوقت الذي يعرضه التطبيق، ويُعرض الطلب على سائقين آخرين.

8.10.4 تُحتسب حالات الإلغاء المسجلة ضمن الحد الأدنى للمعايير الوارد في البند 8.5، ويجوز إيقاف الحساب وفق القسم 11 عند تكرارها.

---

9 المطاعم الشريكة

المطعم الشريك هو البائع المسؤول عن الطعام، ودور الشركة يقتصر على عرض القوائم وتلقي الطلبات وتوصيلها.

9.1 يتحمل المطعم المسؤولية الكاملة عن جودة الطعام وسلامته ومكوناته ونظافة تحضيره ومطابقته للاشتراطات الصحية.

9.2 الأسعار والصور والأوصاف يقدمها المطعم، وقد تختلف الصور قليلاً عن الطلب الفعلي.

9.3 **الحساسية الغذائية:** على العميل الذي يعاني من حساسية كتابة ذلك في ملاحظات الطلب والتأكد من المكونات مع المطعم، ولا تضمن الشركة خلو أي صنف من مسببات الحساسية.

9.4 يحق للمطعم رفض الطلب أو إلغاؤه لنفاد أصناف أو الإغلاق، ويُسترد للعميل كامل المبلغ في هذه الحالة.

9.5 تتولى الشركة استقبال شكاوى العملاء حول الطعام ونقلها للمطعم ومتابعة حلها وفق القسم 7.

9.6 تخضع العلاقة بين الشركة والمطعم لاتفاقية شراكة منفصلة، ولا تمنح هذه الشروط المطعم أي حقوق مباشرة تجاه العميل أو السائق.

---

10 السلامة والسلوك المحظور

لا تتسامح الشركة مع أي سلوك يهدد سلامة العملاء أو السائقين، ويُوقف الحساب فوراً عند ثبوت أي من المخالفات التالية.

10.1 أدوات السلامة

10.1.1 يمكن التواصل مع فريق الشركة عبر قسم «المساعدة» في التطبيق أو عبر وسائل التواصل في القسم 16.

10.1.2 تُسجَّل مسارات الرحلات لأغراض السلامة وحل النزاعات، وقد تُستخدم مكالمات مجهولة الرقم بين العميل والسائق.

10.1.3 في حال الطوارئ يجب الاتصال بالشرطة أو الإسعاف أولاً، ثم إبلاغ الشركة.

10.2 المحظورات على جميع المستخدمين

- العنف أو التهديد به أو الإيذاء الجسدي أو اللفظي.
- التحرش بأي شكل، بما في ذلك التواصل غير المرغوب فيه بعد انتهاء الرحلة.
- التمييز ضد أي شخص على أساس العرق أو الدين أو القبيلة أو الجنس أو الإعاقة.
- حمل الأسلحة أو المخدرات أو أي مواد محظورة قانوناً.
- الاحتيال، بما في ذلك الطلبات الوهمية، والتلاعب بالموقع الجغرافي، وإساءة استخدام العروض والقسائم.
- تصوير الطرف الآخر أو نشر صوره أو بياناته دون موافقته، إلا لتوثيق حادث يُبلَّغ به للشركة أو السلطات.
- استغلال المنصة لنقل أشخاص أو بضائع بطريقة غير مشروعة.

---

11 التقييمات والشكاوى والإيقاف

يقيِّم العميل والسائق كل منهما الآخر بعد كل رحلة أو طلب، وتستخدم الشركة التقييمات والشكاوى للحفاظ على جودة الخدمة.

11.1 التقييمات والشكاوى

11.1.1 يجب أن تكون التقييمات والتعليقات صادقة وخالية من الإساءة أو البيانات الشخصية، ويحق للشركة حذف ما يخالف ذلك.

11.1.2 تُقدَّم الشكاوى عبر قسم «المساعدة» في التطبيق أو عبر وسائل التواصل في القسم 16، خلال 7 أيام من الرحلة أو الطلب.

11.1.3 ترد الشركة على الشكاوى خلال 48 ساعة، وفي الشكاوى المتعلقة بالسلامة خلال أقصر وقت ممكن.

11.2 الإيقاف وإنهاء الحساب

11.2.1 يحق للشركة إيقاف أي حساب مؤقتاً أو نهائياً في الحالات التالية:

أ. مخالفة هذه الشروط أو القوانين السارية.

ب. انخفاض التقييم عن الحد الأدنى المعلن، أو الإلغاءات المتكررة.

ج. تقديم بيانات أو مستندات غير صحيحة، أو انتهاء صلاحية مستندات السائق.

د. الاشتباه في احتيال أو نشاط يهدد السلامة.

هـ. عدم سداد المستحقات.

11.2.2 يُخطَر صاحب الحساب بسبب الإيقاف ما لم يكن ذلك ضاراً بتحقيق جارٍ، ويحق له التظلم خلال 14 يوماً.

11.2.3 يخضع إيقاف السائق الموظف أيضاً لأحكام عقد العمل ولائحة الجزاءات وقانون العمل، ولا يُعد إيقاف حسابه على التطبيق فصلاً من العمل إلا وفق تلك الأحكام.

11.2.4 يجوز للمستخدم إغلاق حسابه في أي وقت بعد سداد أي مستحقات، وتبقى الالتزامات الناشئة قبل الإغلاق سارية.

---

12 الخصوصية وحماية البيانات

تجمع الشركة فقط البيانات اللازمة لتقديم الخدمة وضمان السلامة، ولا تبيعها لأي طرف. تفاصيل ذلك في سياسة الخصوصية المنشورة في التطبيق والموقع، وهي جزء من هذه الشروط.

البيانات	من العملاء	من السائقين	الغرض
بيانات الحساب	الاسم، الهاتف، البريد، الصورة (اختياري)	الاسم، الهاتف، الصورة، الهوية، الرخصة، الفيش (اختياري)، بيانات المركبة وصورها، وعقد البيع أو التوكيل عند الحاجة	إنشاء الحساب والتحقق من الهوية
الموقع الجغرافي	أثناء الطلب والرحلة	أثناء الاتصال بالتطبيق وأثناء الرحلات	إسناد الطلبات، التوجيه، السلامة، حساب الأجرة
المعاملات	سجل الرحلات والطلبات والمدفوعات	الأرباح والعمولات والنقد المحصل	الفوترة والمحاسبة وحل النزاعات
التواصل	الرسائل والمكالمات مع الدعم والتقييمات	نفس الشيء	الدعم والجودة
بيانات الجهاز	طراز الجهاز ونظام التشغيل وإصدار التطبيق وتقارير الأخطاء والأعطال	نفس الشيء	تشغيل التطبيق، ومعرفة الأعطال وإصلاحها، ومكافحة الاحتيال

12.1 تُشارك البيانات اللازمة فقط بين أطراف الطلب (اسم العميل وموقعه مع السائق، وبيانات السائق والمركبة مع العميل، ومحتوى الطلب مع المطعم).

12.2 قد تُشارك البيانات مع مزودي الخدمات التقنية والدفع بموجب التزام بالسرية، ومع الجهات الرسمية بناءً على طلب قانوني أو لحماية سلامة الأشخاص.

12.3 تُحفظ البيانات طوال فترة الحساب ولمدة سنتين بعد إغلاقه لأغراض محاسبية وقانونية، ثم تُحذف أو تُجهَّل.

12.4 للحفاظ على عمل الخدمة، ترسل التطبيقات إلى الشركة تقريراً تقنياً عند حدوث خطأ أو عطل، وتُحذف تفاصيله بعد 30 يوماً، على النحو المبين في سياسة الخصوصية.

12.5 يحق للمستخدم طلب نسخة من بياناته أو تصحيحها أو حذفها، ضمن ما يسمح به القانون، ويمكنه حذف حسابه من التطبيق أو من صفحة حذف الحساب على النحو المبين في سياسة الخصوصية.

12.6 يوافق المستخدم على استلام رسائل تشغيلية متعلقة بطلباته، أما الرسائل التسويقية فيمكنه إيقافها من الإعدادات في أي وقت.

---

13 الملكية الفكرية واستخدام المنصة

جميع حقوق المنصة واسم «قريب» وشعاره مملوكة للشركة، ويحصل المستخدم على ترخيص شخصي محدود لاستخدامها فقط.

13.1 تمنح الشركة المستخدم ترخيصاً غير حصري وغير قابل للتحويل وقابلاً للإلغاء لاستخدام التطبيق والموقع لأغراضه الشخصية أو لأداء الخدمة فقط.

13.2 يُمنع نسخ المنصة أو تعديلها أو الهندسة العكسية لها، أو استخدام برامج آلية لاستخراج بياناتها، أو التحايل على أنظمة الحماية والتسعير.

13.3 يُمنع استخدام اسم «قريب» أو شعاره أو هويته البصرية في أي مواد أو مركبات دون إذن كتابي، وتُزال أي ملصقات للشركة من مركبة السائق الشريك عند انتهاء العلاقة.

13.4 بنشر تقييم أو تعليق أو صورة على المنصة، يمنح المستخدم الشركة حق استخدامه داخل المنصة دون مقابل.

13.5 قد يتضمن الموقع روابط لمواقع أطراف أخرى أو خدمات دفع خارجية، ولا تتحمل الشركة مسؤولية محتواها أو شروطها.

13.6 يلتزم المستخدم بتحديث التطبيق إلى آخر إصدار، وقد تتوقف بعض الميزات في الإصدارات القديمة.

---

14 حدود المسؤولية والتعويض والقوة القاهرة

تبذل الشركة عناية معقولة في تشغيل المنصة، وتنحصر مسؤوليتها في الحدود المبينة أدناه بالقدر الذي يسمح به القانون.

14.1 حدود المسؤولية

14.1.1 تُقدَّم المنصة «كما هي» و«حسب التوفر»، ولا تضمن الشركة عملها دون انقطاع أو أخطاء، خاصة عند انقطاع الإنترنت أو شبكات الاتصالات.

14.1.2 لا تتحمل الشركة مسؤولية الأضرار غير المباشرة أو التبعية، مثل فوات موعد أو رحلة جوية أو فرصة ربح، إلا إذا نتجت عن خطأ جسيم أو غش منها.

14.1.3 في الحالات التي تثبت فيها مسؤولية الشركة، لا يتجاوز التعويض قيمة الأجرة المدفوعة عن الرحلة أو الطلب محل النزاع.

14.1.4 السائق الشريك مسؤول مسؤولية مباشرة عن قيادته ومركبته وتأمينها، والمطعم الشريك مسؤول عن الطعام.

14.1.5 لا تُفسَّر هذه الشروط على أنها تعفي الشركة من مسؤوليتها كصاحب عمل تجاه السائقين الموظفين، أو من أي مسؤولية لا يجوز استبعادها قانوناً.

14.2 التعويض

يلتزم المستخدم بتعويض الشركة عن أي خسائر أو مطالبات أو غرامات تنشأ عن مخالفته لهذه الشروط أو للقانون، أو عن إساءته لأي طرف آخر.

14.3 القوة القاهرة

لا تُسأل الشركة عن التأخير أو التوقف الناتج عن ظروف خارجة عن إرادتها، مثل الاضطرابات الأمنية، والكوارث، وانقطاع الاتصالات أو الكهرباء، وشح الوقود، وقرارات السلطات، وإغلاق الطرق أو المطار.

---

15 القانون الواجب التطبيق وتسوية النزاعات

تخضع هذه الشروط لقوانين جمهورية السودان، وتكون محاكم ولاية الخرطوم مختصة بأي نزاع لا يُحل ودياً.

15.1 يُبلَّغ عن أي نزاع أولاً عبر قنوات الدعم في القسم 16، ويسعى الطرفان لحله ودياً خلال 30 يوماً من تاريخ الإبلاغ.

15.2 إذا تعذر الحل الودي يُحال النزاع إلى المحاكم المختصة بولاية الخرطوم، أو إلى التحكيم إذا اتفق الطرفان على ذلك كتابة.

15.3 تُحال النزاعات العمالية مع السائقين الموظفين إلى مكتب العمل المختص وفق قانون العمل لسنة 1997م.

15.4 تُعد سجلات المنصة الإلكترونية (المسارات، الأوقات، المدفوعات، الرسائل) حجة في الإثبات ما لم يثبت عكسها.

---

16 تعديل الشروط والتواصل والأحكام الختامية

يحق للشركة تعديل هذه الشروط، ويُعد استمرار استخدام المنصة بعد نفاذ التعديل موافقة عليه.

16.1 التعديلات

16.1.1 التعديلات الجوهرية (الأسعار الأساسية، العمولات، المسؤولية، الخصوصية) يُخطَر بها المستخدمون عبر التطبيق قبل 15 يوماً من نفاذها.

16.1.2 من لا يوافق على التعديل يحق له إغلاق حسابه قبل نفاذه دون أي رسوم.

16.2 التواصل

داخل التطبيق
قسم «المساعدة»

الخط الساخن
66077

واتساب
+249 900 058 512

البريد الإلكتروني
support@gareeb-lemo.com

الموقع الإلكتروني
gareeb-lemo.com

العنوان
الخرطوم، السودان

16.3 أحكام ختامية

16.3.1 إذا أصبح أي بند باطلاً أو غير قابل للتنفيذ تظل بقية البنود سارية.

16.3.2 عدم ممارسة الشركة لأي حق لا يُعد تنازلاً عنه.

16.3.3 لا يجوز للمستخدم التنازل عن حقوقه بموجب هذه الشروط لأي طرف آخر، ويجوز للشركة ذلك في حال الاندماج أو نقل الملكية مع إخطار المستخدمين.

16.3.4 تشكل هذه الشروط وسياسة الخصوصية وأي شروط خاصة بعرض أو خدمة معينة الاتفاق الكامل بين المستخدم والشركة بشأن استخدام المنصة، دون المساس بعقود العمل أو اتفاقيات الشراكة الموقعة منفصلة.