

Chính sách vô hiệu hóa đối tác giao hàng

Ngày 16 tháng 12 năm 2024

Các Đối tác Giao hàng của Grubhub đóng vai trò thiết yếu trong việc kết nối khách hàng với các thương nhân yêu thích của họ. Chúng tôi hỗ trợ bạn bằng công cụ, kiến thức và nguồn lực để giao hàng an toàn, hiệu quả.

Tại Grubhub, mục tiêu của chúng tôi là mang đến trải nghiệm an toàn và thú vị cho mọi người dùng nền tảng. Grubhub cung cấp cho người dùng các yêu cầu và điều kiện sử dụng trước khi cấp quyền truy cập. Chúng tôi hướng dẫn Đối tác Giao hàng về những hành vi cần tránh để tiếp tục giao hàng cùng Grubhub.

Các Đối tác Giao hàng phải tuân thủ Thỏa thuận Đối tác Giao hàng áp dụng. Dưới đây là danh sách chưa đầy đủ các hành động hoặc hành vi có thể khiến tài khoản Grubhub bị vô hiệu hóa:

1. Các hành động hoặc hành vi liên quan đến nền tảng Grubhub gây ảnh hưởng đến an toàn của khách hàng, thương nhân hoặc bên thứ ba, hoặc gây thiệt hại kinh tế, bao gồm:
 - Bất kỳ hành động hoặc hành vi nào gây nguy hiểm cho an toàn thể chất của khách hàng, thương nhân, người thứ ba, đại lý hoặc nhân viên Grubhub. Ví dụ, hành hung khách hàng hoặc đối tác thương nhân là hành vi sai phạm nghiêm trọng có thể dẫn đến vô hiệu hóa ngay lập tức.
 - Bất kỳ hành động hoặc hành vi nào gây thiệt hại kinh tế cho khách hàng, thương nhân, bên thứ ba hoặc Grubhub, như cố ý tăng sai thời gian hoặc khoảng cách giao hàng, trộm cắp, can thiệp vào đơn hàng hoặc gây hư hại tài sản. Đây là hành vi sai phạm nghiêm trọng có thể dẫn đến vô hiệu hóa ngay lập tức.
 - Bất kỳ hành động hoặc hành vi mang tính đe dọa, quấy rối hoặc lạm dụng đối với khách hàng, thương nhân, bên thứ ba hoặc Grubhub. Đe dọa bằng lời nói đến sự an toàn của người khác có thể dẫn đến vô hiệu hóa ngay lập tức.
2. Khi giao đồ uống có cồn, không tuân thủ Chính sách Giao đồ uống có cồn của Grubhub, bao gồm giao cho người nhận mà không xác minh tuổi hoặc tình trạng say xỉn.
3. Gian lận danh tính, như giả mạo thông tin, sử dụng danh tính người khác, tạo tài khoản trùng lặp, chia sẻ trái phép tài khoản, không xác minh thông tin cá nhân hoặc gửi giấy tờ không thuộc về mình.
4. Tất cả Đối tác Giao hàng phải đồng ý kiểm tra lý lịch định kỳ, gồm hồ sơ phương tiện và tiền sử phạm tội. Tiêu chí cụ thể phụ thuộc vào nơi giao hàng và phương thức di chuyển. Một số lý do vô hiệu hóa dựa trên kiểm tra lý lịch gồm:
 - Các tội nghiêm trọng xảy ra gần đây
 - Các tội hình sự nghiêm trọng gần đây, gồm tấn công tình dục, tội phạm tình dục đối với trẻ em, giết người, khủng bố, buôn người và bắt cóc
 - Bất kỳ cáo buộc hình sự nghiêm trọng nào vẫn đang chờ xử lý
 - Nhiều vi phạm giao thông hoặc tai nạn trong 2 năm qua

- Bất kỳ vi phạm lái xe nghiêm trọng gần đây nào, như lái xe khi say rượu, lái xe nguy hiểm hoặc bỏ chạy sau tai nạn

5. Vi phạm tài khoản. Đây là hành vi hoặc khuôn mẫu gây ảnh hưởng tiêu cực đến thương nhân, thực khách và Grubhub. Bạn sẽ nhận thông báo qua ứng dụng Grubhub dành cho Tài xế và email, đồng thời có thể xem xét và xác nhận vi phạm. Vi phạm được xóa sau 90 ngày. Nếu có 3 vi phạm trong 90 ngày liên tục, tài khoản sẽ bị vô hiệu hóa. Dưới đây là danh sách chưa đầy đủ:

- Đơn hàng chưa phân công - Nhận đơn nhưng từ chối hoàn thành, gây trì hoãn hoặc hủy trải nghiệm của thương nhân và khách hàng
- Đánh dấu thương nhân đã đóng cửa khi thực tế không đóng
- Không giao hoặc giao sai địa điểm sau khi nhận hàng, hoặc trộm đơn hàng/vật phẩm
- Trì hoãn nhận hoặc giao đơn đã nhận, không đến thương nhân/khách hàng hoặc rời khỏi thương nhân
- Đơn hàng bị tính quá mức - Mua nhiều vật phẩm hoặc dịch vụ hơn số khách hàng đã đặt bằng Thẻ Tài xế Grubhub
- Che giấu hoặc giả mạo vị trí thực tế khi đang sẵn sàng trên ứng dụng
- Giả mạo tiến độ giao hàng hoặc cung cấp thông tin sai về việc đến thương nhân, nhận và giao đơn
- Cung cấp ảnh sai đối tượng hoặc chất lượng trong một nỗ lực rõ ràng nhằm trình bày sai
- Hủy đơn không có lý do để gian dối nhận tiền hủy
- Liên tục không thử quét giấy tờ tùy thân của khách hàng khi giao đơn yêu cầu quét
- Cố ý đánh dấu tất cả vật phẩm mua sắm không có sẵn để hủy đơn và nhận phí giao hàng
- Hủy đơn mua sắm sau khi thanh toán mà không trả lại vật phẩm và nhận hoàn tiền
- Không trả lại đồ uống có cồn cho thương nhân nếu không thể giao đơn cho khách hàng
- Không sử dụng mã PIN giao hàng khi được yêu cầu.
- Bất kỳ hành vi tương tự nào gây ảnh hưởng tiêu cực hoặc có nguy cơ gây ảnh hưởng tiêu cực đến thực khách, thương nhân, bên thứ ba hoặc Grubhub.

6. Đối tác Giao hàng có thể bị vô hiệu hóa nếu điểm đánh giá trung bình tối thiểu, gồm điểm từ nhà hàng và thực khách, thấp hơn tiêu chuẩn cần thiết để duy trì quyền truy cập nền tảng Grubhub.

Grubhub có quyền thiết lập, thông báo và điều chỉnh các mức điểm tối thiểu theo quyết định của mình và thị trường của Đối tác Giao hàng. Đối tác sẽ được thông báo và có thể bị xem xét hoặc vô hiệu hóa nếu không cải thiện.

Trên đây là các lý do phổ biến dẫn đến vô hiệu hóa. Nếu Đối tác Giao hàng vi phạm thỏa thuận với Grubhub hoặc bất kỳ điều khoản, chính sách áp dụng nào, bao gồm Điều khoản sử dụng dành cho Đối tác Giao hàng, họ có thể mất quyền truy cập nền tảng. Grubhub sẽ thông báo về mọi trường hợp vô hiệu hóa.