

हाम्रा ड्राइभर र सवारीहरूको सुरक्षा सुनिश्चित गर्न, Lyft ले यो डिएक्टिभेसन अनि सस्पेन्सन निती स्थापित गरेको छ। यो निती अनि Lyft को सेवाका सर्तहरू सबै ड्राइभरहरूमा लागु हुन्छन्।

किन डिएक्टिभेसन अनि सस्पेन्सनहरू हुन्छन्?

Lyft को सेवाका सर्तहरूबमोजिम विभिन्न कारकहरूले सस्पेन्सन (72 घन्टाभन्दा कम समयमा) वा एकाउन्ट डिएक्टिभेसन (कोलोर्न्याडो राज्य कानूनले परिभाषित गरेझैं) निम्त्याउन सक्छन्। उदाहरणमा पर्छन्, तर यिनमा सिमित छैनन्:



सुरक्षा मुद्दाहरू

असुरक्षित ड्राइभिङ, दुर्व्यवहार, आक्रमक तथा भेदभावपूर्ण व्यवहारको आरोपका कारण सम्भावित असुरक्षित भएको अभिनय गर्नेहरूलाई सम्बोधन गर्न।



नियामक आवश्यकताहरू

ड्राइभर जसको आवश्यक पूर्वाधार छैन/ डिएम्भी जाँच स्तरहरू वा जसको अवैध ड्राइभर/ सवारीका कागजात हुँदैन।



धोखाधडी

ड्राइभर जसले झुट परिचय दिएर वा भुक्तानी धोखा दिएर अनि/वा गरेर धोखा दिन चेष्टा गर्दछ।



प्लेटफम अनुभव

ड्राइभरहरू जसले Lyft बाट सवारीहरूले प्लेटफममा देखाएका व्यवहारहरूको बारेमा घरिघरि चेतावनी प्राप्त गर्छन्।

Lyft को सेवा सर्तको उलङ्घनतो एधारमा एकाउन डिएक्टिभेसनका लागि तपाईंको Lyft तो एकाउन कुनै पनि पूर्व सूचना नदिइ डिएक्टिभेट गरिनेछ। इमेल वा एपद्वारा ड्राइभरलाई तिनीहरूको सस्पेन्सन वा डिएक्टिभेसनको बारेमा 24 घन्टाभित्र ड्राइभरलाई सूचित गरिने छ।

प्रायः सुरक्षा मामिलाका दोषहरूमा, Lyft ले अस्थायी रूपमा ड्राइभरको एकाउन्टलाई जाँचका लागि रोकेर राख्दछ अनि संलग्न व्यक्तिलाई सम्पर्क गर्ने चेष्टा गर्दछ। हरदरमा, Lyft को अनुसन्धानहरू 36 घन्टाभन्दा कम समयमा पुरा हुन्छ। तर तिनीहरूले अनुसन्धानका आधारमा लामा समय लिन सक्दछन्। अनुसन्धानका प्राप्तिहरूले अनुमति दिएर भने ड्राइभर अस्थायी रोक हटाइने छ अनि ड्राइभरलाई Lyft प्लेटफम निरन्तर सवारी गर्न अनुमति दिइनेछ।

आवश्यक भए, अनुसन्धानको अन्तमा ड्राइभरलाई एकाउन्ट डिएक्टिभेसनको बारेमा जनाइनेछ। ड्राइभरको डिएक्टिभेसनका लागि उजुरी गर्ने लगायत नयाँ प्रमाण प्रस्तुत गर्न सकिने विकल्प हुन्छ। उजुरी प्रक्रियाका बारेमा अधिक जानकारीका लागि, कृपया “हाम्रो उजुरी प्रक्रिया” खण्डमा तल हेर्नुहोस्।

सुरक्षा वा ठगीसँग सम्बन्धित नभएको दुर्व्यवहारको बारम्बार आरोपहरूको लागि, चालकहरूले Lyft एपमा त्यो व्यवहारको बारेमा सूचनाहरू प्राप्त गर्न सक्छन् साथै 12 घन्टाबाट सुरु हुने तथा सस्पेन्सन सम्मको बढ्दो लम्बाइको छोटो अवधिको डिएक्टिभेसन पनि पाउन सक्छन्।

हाम्रा डिएक्टिभेसन अनि सस्पेन्सन प्रक्रिया

1. ड्राइभरको एकाउन्ट फल्याज गरियो

उपभोक्ता रिपोर्टिङ वा एप मार्फत

2. अस्थायी रोक

हामी अनुसन्धानको क्रममा वा ड्राइभरले मामलालाई ठिक नगरेसम्म अस्थायी रूपमा एकाउन्ट रोकन सक्छौं। ड्राइभरलाई इमेल, फोन वा Lyft एपद्वारा सूचित गरिनेछ।

रिमेडिएसन

केही अवस्थामा(उदा.म्याद सकिएको कागजात) ड्राइभरले एपद्वारा रिमेडिएसन चरणहरू पुरा गर्न सक्छन्।

एजेन्ट अनुसन्धान

घटना रिपोर्ट गरिएको खण्डमा हामीलाई विस्तारमा जानकारी लिनका लागि दुवै उपयुक्त प्रयोगकर्ताद्वारा अनुसन्धान रिनेछ। प्रयोगकर्ताहरूलाई इयास क्याम फुटेज, तस्बिरहरू, प्रहरी रिपोर्टहरू, तथा अन्य कुनै पनि प्रमाणित जानकारी पेश गर्न प्रोत्साहित गरिन्छ। हामी सन्दिग्ध/धोखाधडी सवार रिपोर्टिङलाई सक्रिय रूपमा समीक्षा गर्दछौं। ड्राइभरहरूले अनुसन्धान गर्ने एजेन्टसँग फोन कलको लागि अनुरोध गर्न सक्छन्।

निर्णय लिइने र सञ्चार गरिने

उनीहरूले गाडी चलाउन पुनः सुरु गर्न सक्छन्, वा उनीहरूको खाता डिएक्टिभेट पारिएको छ भनी हामी ड्राइभरलाई उनीहरूको अन्तिम परिणामको बारेमा जानकारी दिन्छौं।

हाम्रो उजुरी प्रक्रिया

जब डिएक्टिभेसन हुन्छन्, हाम्रो लक्ष्य भनेको डिएक्टिभेसन उजुरी प्रक्रियामा निष्पक्ष, वस्तुनिष्ठ र उचित रूपमा ड्राइभरहरूले समर्थन र सम्मान महसुस गर्नु भन्ने हो। यो पूरा गर्न, हामीले ड्राइभरहरूलाई निष्क्रिय पार्ने निर्णयहरू अपील गर्नका लागि एक सुव्यवस्थित, इन-एप बटन सुरु गरेका छौं। यो नयाँ च्यानलले ड्राइभरहरूलाई Lyft लाई कुनै पनि नयाँ वा अद्यावधिक जानकारी प्रदान गर्ने क्षमता प्रदान गर्दछ साथै डिएक्टिभेसन उजुरीहरूमा समर्पित विशेष समर्थन टोलीमा प्रत्यक्ष पहुँच दिँदछ।

- जब ड्राइभरले डिएक्टिभेसनको सूचना प्राप्त गर्दछ, तिनीहरूले निर्णयको समीक्षाका लागि अनुरोध गर्न सक्छन्।
- ड्राइभरहरूलाई नयाँ प्रमाण वा जानकारीहरू दिन प्रोत्साहन गरिन्छ, जसले गर्दा Lyft को सुरक्षा दलले समीक्षा गर्न सकोस् अनि नयाँ संकल्पहरू लिन सक्दछन्।
- सकली निर्णयलाई परिवर्तन गर्ने नयाँ प्रमाण भए हामी फेरि चालु गर्न सक्दछौं।
- यदि हामीले निर्णय अपलोड गर्नुभन्ने भने हामी एकाउन्ट डिएक्टिभेट गरिरहन्छौं।
- यससँग सम्बन्धित अतिरिक्त समयको अनुरोध नगरिए, सम्पूर्ण चुडान्त निर्णयहरू 14 दिन भित्रमा ड्राइभरलाई जनाइन्छ कोलोर्न्याडो कानून।

एपद्वारा उजुरीहरू

