

## **Txoj cai hais txog cov tsiaj muab kev pab cuam: Yam uas koj yuav tsum tau paub**

Yog hais txog cov neeg caij tsheb uas muaj tsiaj muab kev pab cuam, cov neeg tsav uas nyob hauv Lyft txoj cai yuav tsum nco ntsoov ib yam hais tias: Yuav Tsum Tau Hais Pom Zoo Tas Li. **Koj yuav tsum ua raws li txoj kev cai lij choj thiab Lyft txoj cai** kom haum cov tsiaj muab kev pab cuam tas li, txawm tias koj muaj kev fab tsiaj, kev ntseeg los sis kab li kev cai tsis pom zoo, los sis ntshai lawv.

Peb paub tias tsiaj muab kev pab cuam tuaj yeem ua rau muaj ib co lus nug tuaj rau cov neeg tsav tsheb hauv Lyft, tab sis lawv yog qho tseem ceeb rau tib neeg coob leej coob tus. Cov neeg tsav tsheb hauv Lyft zoo ib yam li koj nyob rau hauv ib txoj hauj lwm pab cov neeg caij tsheb uas muaj cov tsiaj muab kev pab cuam mus ncig ntawm lawv lub zej zog — ua tsaug ntau rau qhov txais txoj hauj lwm no tiag thiab nyob rau ntawm qhov ntawd thaum uas cov tib neeg xav tau koj li kev siv tshaj plaws.

### **Cov Lus Kheev Nug rau Cov Neeg Tsav Tsheb**

#### **Tsiaj muab pab cuam yog dab tsi?**

Cov tsiaj muab kev pab cuam yog kev siv tsiaj ua hauj lwm, uas tsis yog tsiaj tu hauv vaj hauv tsev. Cov tsiaj muab kev pab cuam tau nthuav dav kev txw qhia los mus pab cov tib neeg muaj kev xiam oob qhab. Lawv pab cov neeg dig muag cig ua si, ceeb toom cov neeg lag ntseg kom hnov suab, pab tiv thaiv cov neeg qaug dab peg, thiab ua lwm yam kev pab cov tib neeg xiam oob qhab.

Cov tsiaj muab kev pab cuam tsis tas yuav coj daim phiaj cim npe los sis hnav tsho khuam los sis sau npe li. Cov neeg siv cov tsiaj muab pab cuam tsis tas yuav qhia txhua yam pov thawj tias lawv cov tsiaj yog cov tsiaj muab pab cuam. Ib qho ntxiv, yog tias ib tug neeg caij tsheb uas muaj ib tug dev hais tias yog ib tus tsiaj muab kev pab cuam, tus tsav yuav tsum thauj tus caij.

#### **Raws li tus tub ua lag luag ywj siab, nws tsis yog kuv txoj kev xaiv hais tias puas haum cov tsiaj muab kev pab cuam?**

Peb tsim Lyft los rau cov tib neeg uas nyiam kev yoog raws thiab kev ywj pheej, thiab ntawv yog qhov xwm txheej. Tab sis txawm yog cov tub lag luam ywj siab los yuav tsum tau ua raws li txoj kev cai lij choj. Piv txwv li, nws yog txoj cai ntawm Lyft thiab txoj kev cai li choj uas koj thiab koj cov nai tsav tsheb sia txoj siv tiv thaiv lub sij hawm tsav tsheb rau Lyft. Tsis txawv li, nws yog txoj cai ntawm Lyft thiab txoj kev cai lij choj uas koj xav kom haum cov tsiaj muab kev pab cuam.

#### **Dab tsi yog qhov kev cuam tshuam ntawm kev tsis kam caij tsheblees muaj tus tsiaj muab kev pab cuam?**

Yog tias ib tug neeg tsav tsis kam lees ib tus neeg caij uas muaj tsiaj muab kev pab cuam, tus tsav tuaj yeem raug tshem tawm ntawm txoj hauj lwm tam sim ntawd thiab mus tag ib txhis yog tias muaj kev tshawb nrhiav mus rau hauv kev iab liam tsis lees paub nrhiav tau pov thawj rau kev tsis lees paub tsis ncaj ncees lawm.

**Kuv tuaj yeem qhia tau li cas tias tus tsiaj muab kev pab cuam yog ib tug tsiaj pab cuam tiag? Yuav ua li cas yog kuv xav tias ib tus neeg caij hais lus tsis tseeb hais tias lawv tus dev yog ib tug tsiaj muab kev pab cuam?**

Qhov xov xwm zoo yog qhov xwm txheej uas dag ntxias tias yog tsiaj muab kev pab cuam uas muaj tsawg kawg kaus nyob rau peb zej zog thiab yuav muab cov caij mus tso rau txoj kev pheej hmoo nyob ntawm kev tshem tawm. Tab sis yog tias koj xav tau, koj tuaj yeem nug ob lo lus txog cov caij uas qhia txog lawv cov tsiaj tias yog tsiaj muab kev pab cuam: (1) Puas xav tau tsiaj siv rau cov neeg xiam oob qhab? Thiab (2) txoj hauj lwm los sis yam hauj lwm twg uas tau txw qhia kom tsiaj ua raws? Cov lus nug no yuav ua pov thawj txhua zaus rau koj tias los lus tias tsiaj nyob rau hauv lo lus nug yog ib tus tsiaj muab kev pab cuam.

Qhov hais li ntawd, peb tsis xav kom koj muaj kev pheej hmoo tshem koj tus keej tawm los ntawm kev khwv yeas uas tsis raug. Muaj qee cov neeg caij tsheb siv tsiaj pab cuam rau cov laj thawj uas tsis pom tseeb, xws li qaug dab peg los tsis mob plawv. Tsis yog tias txua yam tsiaj pab cuam yuav coj cov phiaj cim npe, thiab lawv yuav muaj tshwm los txua hom duab thiab qhov loj me. Hais txog cov laj thawj no, nws yog ib qho zoo tshaj plaws uas koj haum tsiaj thaum lawv raug qhia rau koj los ntawm cov caij tias yog tsiaj muab kev pab cuam.

Yog koj muaj lus nug dab tsi txog txoj cai los sis xav qhia cov caij uas koj txhawj tsam ua phem rau txoj cai, koj tuaj yeem tiv tauj Lyft chaw txhawb nqa thiab tus xov tooj qhov chaw tsiaj pab cuam **tom qab** koj tau ua tiav kev caij.

**Kuv yog ib tug tsav tsheb uas muaj tsiaj muab pab cuam — muaj cai dab tsi?**

Nws yog Lyft's txoj cai uas cov tsav tau txais kev tso cai caij tsheb nrog lawv cov tsiaj muab kev pab cuam. Txawm li cas los xij, qhov no yuav ua rau cov caij uas koj thauj tsawg, thiab muaj ib txhia neeg caij yuav tsis xis los sis ua fab thaum nyob ib puag ncig ntawm cov tsiaj muab pab cuam thiab yuav hais koj kom tshem lawv txoj kev thov tawm. Nws tau raug qhia tias koj hu tus neeg caij ua ntej mus qhia rau lawv txog ntawm cov tsiaj muab kev pab cuam. Yog tias lawv tsis tuaj yeem caij tsheb nrog koj tus tsiaj muab kev pab cuam, koj yuav tsum tso tseg qhov kev caij kom lawv thov lwm tus neeg tsav tsheb. Lus qhia ntxiv tias: Yog qhov kev thov los ntawm cov nyob ze, kos npe tawm ntawm hom tus tsav li ib feeb kom koj tsis txhob tau txais tus neeg caij tom ntej.

Txhawm rau qhia qhov kev ua txhaum ntawm Txoj Cai Tsiaj Pab Cuam, hu rau 1-844-554-1297 los sis xaiv 'Kev Txhawb Nqa Qhov Sib Cuag' nyob hauv Lyft app los sis los ntawm Lub Chaw Pab Cuam.

**Dab tsi hais txog Shared Lyft? Yuav ua li cas yog tus neeg caij hauv kuv li Share Lyft muaj kev fab los sis tsis pom zoo rau tus tsiaj muab kev pab cuam?**

Cov neeg caij uas thov Shared Lyft yuav tsum paub tias lawv ua tau ntau tshaj qhov caij nyob ze hauv qhov chaw nrog lwm tus neeg. Qee lub sij hawm qhov ntawd txhais tau hais tias tab tom ntsib nrog tus tsiaj muab kev pab cuam, tsuas zoo li koj nyob hauv lub tub nqa nce nqis (elevator), dav hlau, los sis chaw hauj lwm me.

Yog tias muaj kev fab los sis muaj cov kev tsis pom zoo ntawm tus caij rau cov tsiaj pab cuam heev, tus caij kuj tuaj yeem thov caij lwm yam txawv. Yog tias tsim nyog, koj tuaj yeem thim qhov kev caij ntawm tus caij uas tsis muaj tsiaj muab kev pab cuam yam tsis muaj txim. Yog tias koj

tau ntsib teeb meem li tus tsav — los sis txhawj xeeb txog koj qhov kev ntaus nqi — tiv tauj rau Lyft Lub Chaw Pab Cuam thiab peb yuav qhia koj dhau ntawm nws mus tom qab caij tas.

### **Yuav ua li cas yog tsis muaj chaw ntawm Shared Lyft rau tus tsiaj muab kev pab cuam?**

Cov tsiaj muab kev pab cuam feem ntau caij tsheb nyob ntawm lawv tus tswv ob sab taw, yog li ntawd koj tsis tas xav tau lwm qhov chaw zaum ntxiv. Yog tias lawv caij thiab, peb tau pom tau tias lwm tus neeg caij yuav to taub thiab yuav tsim chav rau nyob thaum pom tias tsim nyog. (Nco ntsoov tias: Nws tsis tshua muaj kev pom tias Shared Lyft yuav muaj peev xwm txais tau nyob rau tib lub sij hawm koj tau txais kev thov ntawm ib tus neeg txog tsiaj muab kev pab cuam. Nws kuj tsis tshua muaj tias koj yuav tau caij tsheb nrog tus tsiaj muab kev pab cuam thaum xub pib los mus.)

### **Kuv puas yuav tsum tau thauj cov tsiaj uas tsis yog cov tsiaj muab kev pab cuam?**

Yog tias koj nug ob nqe lus saum toj no thiab tus neeg caij qhia rau koj tias tus tsiaj tsis yog tsiaj muab kev pab cuam, koj muaj cai tswj thim qhov kev caij thiab qhia kom tus txhawb nqa paub — nws yuav tsis cuam tshuam koj tus nqi thim.

Txawm hais tias peb pom zoo koj coj txhua tus tsiaj, cov kev xav txhawb nqa tsiaj tsis muaj nyob hauv peb Txoj Cai Tsiaj Pab Cuam los sis txoj kev cai lij choj yog li ntawd koj tsis tas yuav pom zoo raws li ntawd.

### **Puas muaj txoj kev twg zoo tshaj los thauj tus tsiaj muab kev pab cuam?**

Cov neeg caij yuav tsum tau txais kev tso cai kom muab lawv cov tsiaj muab kev pab cuam tso nrog nraim lawv txhua lub sij hawm thiab yuav tsum tsis txhob thov tso lawv cov tsiaj pab cuam rau tom qab los sis ntawm pob tw tsheb.. Ntau cov tsiaj pab cuam raug cob qhia los caij tsheb los sis zaum hauv pem teb ntawm lub rooj zaum. Qee tus neeg tsav tsheb nyiam nqa daim phuam los sis daim pam hauv lawv lub tsheb thiab muab cov khoom no tso rau ntawm lub rooj zaum kom tiv thaiv lawv.

### **Kuv yuav qhia cov teeb meem tsiaj muab kev pab cuam li cas?**

Hu rau Tus Xov Tooj Tsiaj Muab Kev Pab Cuam ntawm 1-844-554-1297 thiab peb yuav pab koj. Cov neeg caij thiab cov tsav uas nyiam kom qhia qhov teeb meem hauv kev sau ntawv tuaj yeem qhia qhov teeb meem hauv Lyft app los sis ntawm Lub Chaw Pab Cuam.

---

## **Txoj Cai Ntawm Tsiaj Muab Kev Pab Cuam**

Lub xeev thiab tsoom fwm txoj kev cai lij choj txwv tsis pub cov neeg tsav tsheb muab cov kev pab thauj mus los ntawm Lyft App tsis pub thauj cov neeg caij nrog cov tsiaj pab cuam vim cov tsiaj muab kev pab cuam, thiab txwv tsis pub cais cov neeg caij nrog cov tsiaj muab kev pab cuam. Cov neeg tsav tsheb uas muaj kev ntxub ntxaug hauv kev ua txhaum txoj cai no yuav plam kev nkag mus rau Lyft lub platform.

### **I. Tus tsiaj muab kev pab cuam yog dab tsi?**

Ib tus tsiaj pab cuam yog ib tus tsiaj uas txais kev txw qhia los ua hauj lwm los sis ua hauj lwm rau tus neeg xiam oob qhab. Muaj ntau hom tsiaj muab kev pab cuam. Cov tsiaj muab

kev pab cuam feem ntau yog dev. Cov hom tsiaj muab kev pab cuam tshwj xeeb muaj xws li cov dev coj kev, uas pab cov neeg dig muag taug kev, thiab cov dev teeb liab, uas ceeb toom cov neeg lag ntseg kom hnov cov suab. Tsis muaj kev tseev kom tus tsiaj muab kev pab cuam coj daim cim npe, sau npe, los sis tso kom pom txhua yam pov thawj tias nws yog tsiaj pab cuam.

## **II. Kev cai lij choj ntawm cov neeg tsav tsheb**

Cov neeg tsav tsheb muaj lub luag hauj lwm raws txoj cai los thauj Cov Neeg Caij Tsheb nrog Cov Tsiaj Muab Kev Pab Cuam tsis muaj kev zam rau kev fab, kev tawm tsam kev ntseeg, kev ntshai Cov Tsiaj Muab Kev Pab Cuam, los sis lwm yam laj thawj tsis raug pom zoo los ntawm ADA. Yog tias tus neeg tsav tsheb tsis kam lees txais rau ib tus neeg caij tsheb uas muaj tus tsiaj pab cuam vim muaj tus tsiaj pab cuam, tus tsav tsheb ua txhaum txoj cai thiab Lyft Txoj Hauj Lwm Kev Kab Cuam uas tus neeg tsav tsheb tau pom zoo.

Tus neeg tsav tsheb tsis tau thov kom tus uas caij tsheb qhia cov ntawv pov thawj tias tus neeg caij tsheb tus tsiaj yog tsiaj muab kev pab cuam. Kev cai lij choj tau hais tias tsuas muaj ob nqe lus nug uas tus neeg tsav tsheb nug kom paub tseeb tias tus neeg caij tsheb tus tsiaj puas yog tsiaj muab kev pab cuam:(1) puas xav tau tus tsiaj vim yog ib tug neeg xiam oob qhab? Thiab (2) txoj hauj lwm los sis yam hauj lwm twg uas txw qhia kom tsiaj ua raws?

## **III. Qhov yuav tshwm rau cov neeg tsav tsheb uas tsis lees thauj cov neeg caij tsheb uas muaj cov tsiaj muab kev pab cuam**

Yog tias Lyft txiav txim siab tias ib tus neeg tsav tsheb tsis kam thauj tus neeg caij uas muaj tus tsiaj muab kev pab cuam vim muaj tus tsiaj muab kev pab cuam, tus tsav tsheb yuav raug tshem tawm ntawm Lyft lub platform mus tag ib txhis thiab txwv tsis pub muab kev thauj mus los rau Lyft lub platform.

Yog tias Lyft tau txais Cov Kev Tsis Txaus Siab Rau Tsiaj Muab Kev Pab Cuam uas iab liam yam muaj laj thawj ntau dua ib qho piv txwv uas Tus Neeg Tsav Tsheb (a) tsis kam thauj tus caij nrog Tus Tsiaj Muab Kev Pab Cuam vim tias muaj Cov Tsiaj Muab Kev Pab Cuam, los sis (b) hem, thab, thuam, muab kev pab cuam qis dua, los sis yog tsis muaj kev sib cav nrog tus caij los sis lwm tus neeg hauv tus caij tog vim muaj ib Tus Tsiaj Muab Kev Pab Cuam, tus tsav ntawd yuav raug tshem tawm ntawm Lyft lub platform mus tas li.

## **IV. Kev tshaj tawm cov kev tsis txaus siab rau tsiaj muab kev pab cuam**

Cov neeg caij tsheb yuav tshaj tawm txog cov tsiaj muab kev pab cuam, xws li tsis kam muab kev pab cuam thauj, kev thab, kev ua phem lwm yam, los sis tus nqi ua kev nyiam huv tsis raug, rau Lyft. Koj sau tau ntawv mus hais kev tsis txaus siab los sis hu rau Tus Xov Tooj Ntawm Lub Chaw Hauj Lwm Hais Kev Tsus Txaus Siab Txog Tsiaj Muab Kev Pab Cuam ntawm [1-844-554-1297](tel:1-844-554-1297). Txhawm rau xa cov lus tsis txaus siab los ntawm kev sau ntawv rau Lyft app: nyem rau "Help (Pab)" hauv qab ntawm phab thawj (main menu); nyem rau ntawm kab txuas "Service Animal (Tsiaj Muab Kev Pab Cuam)"; nyem rau lub pob "report a service animal issue (tshaj tawm qhov teeb meem tsiaj lub kev pab cuam)". Ib qho txuas (link) rau hauv daim ntawv tsis txaus siab kuj muaj nyob rau ntawm nplooj ntawv Tsiaj Muab Kev Pab Cuam <https://help.lyft.com/hc/en-us/articles/214589657-Service-Animal-Policy> los sis tshaj tawm los mus ntawm daim ntawv tsis txaus siab nthuav dav ntawm <https://help.lyft.com/hc/en-us/requests/new>.

Lyft yuav tshawb xyuas cov kev tsis txaus siab ntawm cov tsiaj muab kev pab cuam thiab yuav ua qhov kev tsim nyog raws li Lyft Cov Kev Pab Cuam thiab txoj cai tswj fwm tsiaj pab cuam no. Lyft yuav ceeb toom rau tus kws caij tsheb hauv ob lub lim tiam tom qab hnuv muaj kev tsis txaus siab txog qhov tshwm sim ntawm kev tshawb nrhiav thiab kev nqis tes uas Lyft muaj los sis yuav los daws qhov kev tsis txaus siab.

#### **V. Txoj cai ntawm cov neeg caij tsheb uas muaj cov tsiaj muab kev pab cuam**

Ib tus neeg caij tsis tuaj yeem tsis lees txais muab kev pab cuam vim tias nws ncig ua si nrog tus tsiaj muab kev pab cuam. Tus caij yuav tau txais cov nyiaj tus nqi thau tawm los sis lwm yam nqi them rov qab vim tias tus neeg tsav tsheb tsis kam thauj tus neeg caij tsheb vim muaj tus tsiaj muab kev pab cuam.

Cov neeg caij yuav tau txais kev ceeb toom los ntawm Lyft txog qhov yuav ua li cas Lyft thiaj los teb lawv cov kev tsis txaus siab txog kev ntxub ntxaug raws li tus tsiaj muab kev pab cuam, muaj xws li seb Lyft puas tau txiav nws txoj kev sib raug zoo ntawm hauj lwm kev lag luam nrog tus neeg tsav txoj kev koom tes.

Lyft yuav muab txhua tus neeg caij muab kev pab cuam uas xa cov ntaub ntawv tsis txaus siab rau tsiaj muab kev pab cuam uas txhawj xeeb txog kev kho tsis ncaj ncees los ntawm tus neeg tsav ntawm Lyft platform hauv Teb Chaws Mes Kas nrog tus lej qiv nyiaj tsis tsawg tshaj \$5 rau kev siv ntawm Lyft lub platform.

#### **VI. Tus nqi ua kev nyiam huv**

Cov neeg caij tsis tuaj yeem sau nyiaj rau cov nqi ua kev nyiam huv los ntawm lawv cov tsiaj muab kev pab cuam. Cov neeg caij yuav rov qab tau txais cov nqi ua kev nyiam huv txhua yam los ntawm lawv cov tsiaj muab kev pab cuam rov qab.

Ib tus neeg caij tuaj yeem raug sau tus nqi ua kev nyiam huv yog tias tus neeg tsav muab cov duab pov thawj qhia tau kom pom tau tias tus tsiaj muab kev pab cuam ntawm tus neeg caij tau tso zis, tso quav, los sis ntuav rau hauv tus tsav lub tsheb. Tus neeg caij yuav tuaj yeem tsis pom zoo nrog hais tias muaj kev qias neeg tshwm sim. Yog tias tus neeg caij tsis pom zoo them tus nqi ua kev nyiam huv, Lyft yuav ntsuas qhov kev sib cav thiab yuav txiav txim siab tsis pub dhau ob lub lim tiam seb puas yuav thim cov nqi ua kev nyiam huv. Lyft yuav sau ntawv nthuam qhia rau tus neeg caij tsheb txog nws txoj kev txiav txim siab yog tias tus neeg caij tsheb thov.