

لضمان سلامة سائقينا وركابنا، وضعت Lyft هذه السياسة لإلغاء تفعيل الحسابات وتعليقها. تُطبق هذه السياسة وشروط الخدمة الخاصة بشركة Lyft على جميع السائقين.

ما سبب إلغاء تفعيل الحسابات وتعليقها؟

يمكن أن تؤدي مجموعة متنوعة من العوامل إلى تعليق حساب (أقل من 72 ساعة) أو إلغاء تفعيله (كما هو مُحدّد في قانون ولاية كولورادو)، وفقًا لشروط الخدمة الخاصة بشركة Lyft. منها على سبيل المثال لا الحصر:



التعامل عبر المنصة

السائقون الذين يتلقون تحذيرات متكررة من Lyft تتعلق بسلوكيات أبلغ عنها الركاب على المنصة.



الاحتيال

السائقون الذين يحاولون ارتكاب أعمال احتيالية، بما في ذلك -على سبيل المثال لا الحصر- تزوير الهويات، أو التلاعب بعمليات الدفع، أو ممارسة أي شكل من أشكال الاحتيال.



المتطلبات التنظيمية

السائقون الذين لا يستوفون معايير الفحص المطلوبة للمعلومات الأساسية/إدارة المركبات، أو الذين لديهم وثائق سائق/مركبة غير صالحة.



قضايا السلامة

للتعامل مع الأشخاص الذين يُحتمل أن يشكلوا خطراً بسبب ادعاءات تتعلق بالقيادة غير الآمنة، أو التحرش، أو الاعتداء، أو التمييز.

بالنسبة إلى إلغاء تفعيل الحسابات بناءً على انتهاكات شروط الخدمة الخاصة بشركة Lyft، قد يتم إلغاء تفعيل حسابك في Lyft من دون إشعار مسبق. سيتم إبلاغ السائقين بتعليق حساباتهم أو إلغاء تفعيلها في غضون 24 ساعة عبر البريد الإلكتروني ومن خلال التطبيق.

بالنسبة إلى معظم ادعاءات مشكلات السلامة، تضع شركة Lyft حجزاً مؤقتاً على حساب السائق طوال مدة التحقيق وستحاول التواصل مع جميع الأطراف المعنية. في المتوسط، يتم إكمال تحقيقات شركة Lyft في أقل من 36 ساعة، ولكنها قد تستغرق وقتاً أطول بناءً على التحقيق. ستتم إزالة التعليق المؤقت إذا كانت نتائج التحقيق تسمح للسائق بمواصلة القيادة على منصة Lyft.

عند الاقتضاء، يتم إبلاغ السائق بقرار إلغاء تفعيل الحساب عند انتهاء التحقيق. يتوفر للسائقين خيار استئناف قرار إلغاء تفعيل الحساب، بما في ذلك إمكانية تقديم أدلة جديدة. لمزيد من المعلومات حول إجراءات الاستئناف، يُرجى الاطلاع على قسم "إجراءاتنا بشأن طلب الاستئناف" أدناه.

بالنسبة إلى الادعاءات المتكررة بسوء السلوك غير المرتبط بالسلامة أو الاحتيال، قد يتلقى السائقون إخطارات في تطبيق Lyft بشأن هذا السلوك إلى جانب تعليق قصير الأجل لحسابهم لفترات متزايدة، بدءاً من 12 ساعة وحتى إلغاء تفعيل الحساب.

إجراء اتنا بشأن إلغاء تفعيل الحساب وتعليقه

وضع علامة تحذيرية على حساب السائق

عن طريق تقارير المستخدمين أو التطبيق

التعليق المؤقت

قد نعود إلى تعليق الحساب مؤقتاً أثناء التحقيق أو حتى يتمكن السائق من تدارك المشكلة. سيتم إخطار السائق عبر البريد الإلكتروني أو الهاتف أو من خلال تطبيق Lyft.

2

محاولة التدارك

في بعض الحالات (مثل انتهاء صلاحية الوثائق)، يمكن للسائقين إكمال خطوات تدارك الموقف من خلال التطبيق.

التحقيق من خلال الوكلاء

نحرص على جمع معلومات مفصلة من المستخدمين المعنيين عند الإبلاغ عن حادث. نشجع المستخدمين على تقديم تسجيلات كاميرا السيارة، والصور، وتقارير الشرطة، وأي معلومات داعمة أخرى. نراجع بعناية التقارير المشبوهة/الاحتمالية المقدمة من الركاب. يمكن للسائقين طلب إجراء مكالمات هاتفية مع الوكيل المسؤول عن التحقيق.

3

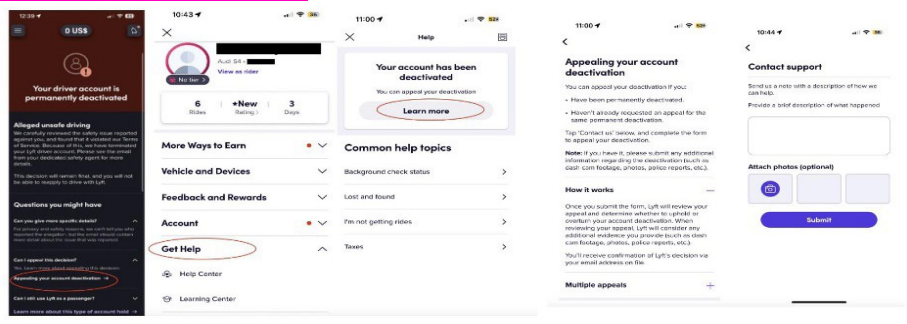
اتخاذ القرار والإبلاغ به

نُبلغ السائق بالنتيجة النهائية سواءً بالسماح له بالعودة إلى القيادة أو بتأكيد إلغاء تفعيل حسابه.

إجراء اتنا بشأن طلبات الاستئناف

عند إلغاء تفعيل الحسابات، نحرص على أن يشعر السائقون بالدعم وحُسن التعامل طوال إجراءات الاستئناف التي تتسم بالعدل، والموضوعية، والمنطقية. ولتحقيق ذلك، أطلقنا زراً مخصصاً في التطبيق يتيح للسائقين استئناف قرارات إلغاء تفعيل الحسابات. تمكن هذه القناة الجديدة السائقين من تزويد Lyft بأي معلومات جديدة أو محدثة، كما نتيج لهم الاتصال المباشر بفريق دعم متخصص في النظر في طلبات الاستئناف.

طلبات الاستئناف من خلال التطبيق



- عند تلقي إخطار بإلغاء تفعيل الحساب، يحق للسائق طلب إعادة النظر في القرار.
- نحث السائقين على تقديم أي أدلة أو معلومات جديدة لتمكين فريق السلامة في Lyft من إجراء مراجعة شاملة واتخاذ قرار جديد.
- في حال توفر أدلة أو معلومات جديدة قد تغيّر القرار الأصلي، سننظر في إعادة تفعيل الحساب.
- إذا أبقينا على القرار، فسنبقي على إلغاء تفعيل الحساب.
- سيتم إبلاغ السائق بجميع القرارات النهائية خلال 14 يوماً، ما لم يتطلب الأمر وقتاً إضافياً وفقاً لقانون ولاية كولورادو .