

## سياسة حيوانات الخدمة: ما تحتاج إلى معرفته

عندما يتعلّق الأمر بنقل الركّاب ممن لديهم حيوانات خدمة، يتعيّن على السائقين على منصة Lyft أن يتذكّروا شيئاً واحداً وهو أن يقولوا نعم دائماً. أنت مُلزَمٌ بموجب القانون وسياسة Lyft بأن تقبل حيوانات الخدمة في مركبتك، حتى إذا كانت لديك حساسية أو اعتراضات دينية أو ثقافية أو كنت تخاف منها.

نعلم أن حيوانات الخدمة قد تُثير بعض الأسئلة لدى سائقي Lyft، ولكنها تُعتبر أساسية ولا غنى عنها بالنسبة لكثيرين. يحظى سائقو Lyft مثلك بمكانة فريدة من نوعها لمساعدة الركّاب الذين لديهم حيوانات خدمة على التنقّل بلا تعب في مجتمعاتهم — نشكرك على التعامل بجدية مع هذا الأمر وعلى تواجدك في الوقت المناسب لتوفير التوصيلات للأشخاص الذين هم في أمسّ الحاجة لها.

### الأسئلة الشائعة للسائقين

#### ما هو حيوان الخدمة؟

حيوانات الخدمة هي الحيوانات العاملة، وليست الحيوانات الأليفة. تخضع حيوانات الخدمة لتدريبات مكثّفة لمساعدة الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة. فهي تُساعد فاقد البصر على السفر وتُساعد فاقد السمع على الانتباه للأصوات كما تحمي الأشخاص الذين يُصابون بالنوبات بالإضافة إلى قيامها بأداء العديد من المهام الأخرى لمساعدة الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة.

لا يُشترط أن ترتدي حيوانات الخدمة شارة أو سُترة ولا يُشترط كذلك أن تكون مسجّلة. لا يحتاج الركّاب الذين يستخدمون حيوانات الخدمة إلى إبراز أي نوع من الإثبات بأن حيواناتهم هي حيوانات خدمة. بمعنى آخر، إذا قال راكب معه كلب بأن هذا الكلب هو حيوان خدمة، فيتوجّب على السائق توصيل الراكب إلى الوجهة التي يُريدها.

#### بما أنني متعاقد مستقل، هل يحق لي اختيار قبول توصيل حيوانات الخدمة؟

لقد أنشأنا Lyft للأشخاص الذين يحبون المرونة والحرية، وما زلنا على عهدنا. ولكن حتى المتعاقدين المستقلين، يتوجّب عليهم اتباع القانون والالتزام به. على سبيل المثال، تشترط سياسة Lyft والقانون عليك وعلى ركابك ربط حزام الأمان أثناء القيادة مع Lyft. وبالمثل، تُلزمك سياسة Lyft والقانون بقبول التوصيلات التي تشتمل على حيوانات الخدمة.

#### ما هي العواقب المترتبة على رفض توصيل راكب معه حيوان خدمة؟

إذا رفض سائق توصيل راكب معه حيوان خدمة، قد يتعرّض السائق لتعطيل حسابه بشكل فوري ودائم إذا أثبتت التحقيقات أن الرفض المزعوم رفض غير مُبرّر.

#### كيف لي أن أعلم ما إذا كان حيوان الخدمة، حيوان خدمة بحق؟ ماذا أفعل إذا اعتقدت أن الراكب يُغيّر توصيف كلبه بأنه حيوان خدمة؟

الجيد في الأمر أن حالات الخداع بشأن حيوانات الخدمة نادرة في مجتمعنا وقد يُؤدي هذا التصرف إلى تعطيل حساب الراكب لدينا. ولكن إذا أردت، يُمكنك أن تطرح سؤالين على الراكب الذي يقول إن حيوانه حيوان خدمة: (1) هل هذا الحيوان ضروري بسبب الإعاقة؟ و(2) ما هو العمل أو المهمة التي تدرّب الحيوان على تنفيذها؟ سنُثبت لك هذه الأسئلة في العادة أن الحيوان المقصود حيوان خدمة أم لا.

وبالرغم من هذا، إلا أننا لا نُريدك أن تُغامر بتعطيل حسابك من خلال التخمين غير الصحيح. يُستخدم بعض الركاب حيوانات الخدمة لأسباب غير ظاهرة، مثل الصرع وحالات القلب. لا ترتدي جميع حيوانات الخدمة شارة، ويُمكن أن تجدها في جميع الأشكال والأحجام. ولهذا الأسباب، من الأفضل أن تقبل الحيوانات عندما يُخبرك الركاب بأنها حيوانات خدمة.

إذا كان لديك سؤال عن السياسة أو تود الإبلاغ عن راكب تشبته في انتهاك للسياسة، فيتعيّن عليك الاتصال بدم Lyft والخط الساخن لحيوانات الخدمة بعد أن تُكمل التوصيلة.

#### أنا سائق ولدي حيوان خدمة — فما هي القواعد التي يتوجب عليّ اتباعها؟

تتلخّص سياسة Lyft في السماح للسائقين بسياسة المركبة ومعهم حيوانات الخدمة الخاصة بهم. إلا أن هذا قد يُقلّل من عدد الركاب الذين يُمكنك توصيلهم، وقد يشعر بعض الركاب بعدم الارتياح أو قد تكون لديهم حساسية من حيوان الخدمة الخاص بك مما يترتب عليه قيامهم بإلغاء طلبهم. يُوصى بأن تتصل بالراكب أولاً وتُخبره بشأن حيوان الخدمة. إذا لم يستطع ركوب السيارة مع وجود حيوان الخدمة، يتوجّب

عليك إلغاء التوصيلة بحيث يُمكنه طلب سائق آخر. معلومة للمحترفين: إذا جاء الطلب من مكان قريب، فسجّل الخروج من وضع السائق لمدة دقيقة بحيث لا تتلقى الطلب التالي من الراكب.

للإبلاغ عن مخالفة لسياسية حيوانات الخدمة، اتصل بالرقم 1-844-554-1297 أو اختر "دعم الاتصال" في تطبيق Lyft أو من خلال مركز المساعدة.

**ماذا عن خدمة Shared Lyft التشاركية؟ ماذا أفعل إذا كان هناك راكب في خدمة Shared Lyft التشاركية يعاني من حساسية أو يرفض حيوان الخدمة؟**

ينبغي أن يكون الركاب الذين يطلبون خدمة Shared Lyft التشاركية على علم بأنهم من المحتمل جدًا أن يركبوا السيارة بالقرب من شخص آخر. وهذا يعني في بعض الأحيان مواجهة حيوان خدمة، مثلما يحدث معك في مصعد أو طائرة أو مكتب صغير.

إذا كان لدى الراكب حساسية شديدة أو رفض قوي لحيوان الخدمة، فيمكن الراكب طلب توصيلة مختلفة. وعند الضرورة، يُمكنك إلغاء توصيلة الراكب الذي ليس معه حيوان خدمة بدون أن تتعرض لأي عقوبة. إذا واجهت مشكلة كسائق — أو كنت قلقًا بشأن تقييمك — يُمكنك التواصل مع Lyft عبر مركز المساعدة وسنوجهك كما ينبغي بعد انتهاء التوصيلة.

**ماذا أفعل إذا لم يوجد مكان لحيوان الخدمة في خدمة Shared Lyft التشاركية؟**

عادة ما يركب حيوان الخدمة على قدمي صاحبه، وبالتالي لن تحتاج إلى مقعد إضافي. أما إذا احتاج حيوان الخدمة إلى مقعد إضافي، فقد وجدنا أن الركاب الآخرين يتفهمون الوضع وسيحاولون توفير مساحة لحيوان الخدمة إذا دعت الحاجة. (ملاحظة: من النادر وصول خدمة Shared Lyft التشاركية إلى أقصى عدد من الركاب في الوقت ذاته الذي تتلقى فيه طلبًا من شخص لديه حيوان خدمة. ومن النادر أيضًا أن تأتيك توصيلة مع حيوان خدمة للبدء بها.)

**هل أنا ملزم بنقل الحيوانات التي لا تُعتبر حيوانات خدمة؟**

إذا سألت السؤالين المذكورين أعلاه وأخبرك الراكب أن الحيوان ليس حيوان خدمة، يحق لك حينها إلغاء التوصيلة وإخبار الدعم بذلك — لن يؤثر هذا على تقييم الإلغاء الخاص بك.

على الرغم من أننا نُشجعك على أخذ جميع الحيوانات، إلا أن حيوانات الدعم الشعوري ليست مشمولة في سياسة حيوانات لدينا أو في القانون وبالتالي فأنت غير ملزم بأخذها وتوصيلها.

**ما هي أفضل طريقة لأخذ حيوان خدمة وتوصيله؟**

يجب السماح للركاب أن يكونوا برفقة حيوانات الخدمة في جميع الأوقات ولا ينبغي أن يُطلب منهم وضع حيوانات الخدمة في مؤخرة المركبة أو صندوقها. هناك العديد من الحيوانات المُدرّبة على الركوب في المركبات أو الجلوس على أرضية المقعد الخلفي. يُفضّل بعض السائقين توفير منشفة أو بطانية في مركباتهم ووضعها على المقاعد لحمايتها. **كيف يُمكنني الإبلاغ عن مشكلة تتعلق بحيوان خدمة؟**

اتصل بالخط الساخن لحيوانات الخدمة على الرقم 1-844-554-1297 وسنساعدك. يُمكن للركاب والسائقين الذين يُفضّلون الإبلاغ عن المشاكل خطيًا أن يُبلغوا عن المشاكل في تطبيق Lyft أو من خلال مركز المساعدة.

## سياسة حيوانات الخدمة

يمنع قانون الولاية والقانون الفيدرالي السائقين الذين يُقدّمون خدمات التوصيل من خلال تطبيق Lyft من رفض تقديم الخدمة للركاب الذين لديهم حيوانات خدمة بسبب حيوانات الخدمة، أو من التمييز ضد الركاب الذين لديهم حيوانات خدمة بأي شكل من الأشكال. بالنسبة للسائقين الذين يثبت قيامهم بتصرفات تمييزية بما يخالف هذا الالتزام القانوني، سيُحرمون من الدخول إلى منصة Lyft.

**1. ما هو حيوان الخدمة؟**

حيوان الخدمة هو حيوان مُدرَّب للعمل أو لتنفيذ مهام لشخص لديه إعاقة. هناك أنواع عديدة من حيوانات الخدمة. معظم حيوانات الخدمة من الكلاب. وتشتمل الأنواع الشائعة من حيوانات الخدمة على كلاب الإرشاد والتي تُساعد فاقد البصر على التنقل، وكلاب الإشارة والتي تُنبِّه فاقد السمع للأصوات ذات الصلة. لا يُشترط إلباس حيوان الخدمة شارة أو تسجيله أو إبراز أي نوع من الإثباتات بأنه حيوان خدمة.

## 2. الالتزامات القانونية للسائقين

يلتزم السائقون بموجب القانون بتوصيل الركاب الذين لديهم حيوانات خدمة بدون استثناءات سواءً بسبب الحساسية أو الاعتراضات الدينية أو الخوف من حيوانات الخدمة أو أي سبب آخر غير جائز بشكل صريح في قانون الأمريكيين لذوي الاحتياجات الخاصة. إذا رفض السائق توصيل راكب لديه حيوان خدمة بسبب حيوان الخدمة، فإن السائق يكون بذلك مخالفًا للقانون وشروط الخدمة لدى Lyft والتي وافق عليها السائق.

لا يجوز للسائق أن يطلب من الراكب إظهار وثيقة تُثبت أن الحيوان الذي مع الراكب هو حيوان خدمة. يُنص القانون على أنه يوجد سؤالين فقط يُمكن للسائق أن يسألهما للتأكد من أن الحيوان الذي مع الراكب هو حيوان خدمة: (1) هل هذا الحيوان ضروري بسبب الإعاقة؟ و(2) ما هو العمل أو المهمة التي تدرَّب الحيوان على تنفيذها؟

## 3. النتائج المترتبة على السائق الذي يرفض بشكل غير قانوني توصيل ركاب لديهم حيوانات خدمة.

إذا توصلت Lyft إلى أن أحد السائقين رفض عن علم توصيل راكب لديه حيوان خدمة بسبب حيوان الخدمة، سيتم حذف السائق بشكل دائم من منصة Lyft وسيُحرم من تقديم خدمات التوصيل من خلال منصة Lyft.

في حال تلقت Lyft شكاوى حيوانات خدمة تزعج بشكل معقول بوجود أكثر من حالة واحدة قام فيها سائق ما بما يلي (أ) رفض توصيل راكب لديه حيوان خدمة بسبب وجود حيوان خدمة معه، أو (ب) تهديد أو التحرش أو السخرية من أو تقديم خدمة دون المستوى أو الاعتراض على الراكب أو أي شخص برفقته بسبب وجود حيوان خدمة، سيتم حذف السائق بشكل دائم من منصة Lyft.

## 4. الإبلاغ عن شكاوى حيوانات الخدمة

يُمكن للركاب إبلاغ Lyft بالمشاكل المتعلقة بحيوانات الخدمة مثل رفض خدمات التوصيل أو التحرش أو أي إساءة معاملة أخرى أو فرض رسوم تنظيف غير مناسبة. يُمكن تقديم الشكاوى خطياً أو من خلال الاتصال بالخط الساخن لشكاوى حيوانات الخدمة على الرقم [1-844-554-1297](tel:1-844-554-1297). لتقديم شكوى خطية من خلال تطبيق Lyft: انقر مساعدة "Help" تحت القائمة الرئيسية؛ انقر رابط حيوان الخدمة "Service Animal"؛ انقر زر إبلاغ عن مشكلة بخصوص حيوان خدمة "report a service animal issue". يُوجد في صفحة حيوانات الخدمة رابط لنموذج الشكاوى <https://help.lyft.com/hc/en-us/articles/214589657-Service-Animal-Policy> أو يُمكن الإبلاغ من خلال نموذج الشكاوى العامة على <https://help.lyft.com/hc/en-us/requests/new>.

تُباشِر Lyft التحقيق في شكاوى حيوانات الخدمة وستتخذ الإجراءات المناسبة وفقاً لشروط الخدمة لديها وسياسة حيوانات الخدمة هذه. ستُخبر Lyft الراكب خلال أسبوعين من تاريخ الشكاوى بنتيجة التحقيق والإجراءات التي اتخذتها Lyft لحل الشكاوى وتسويتها.

## 5. حقوق الركاب الذين لديهم حيوانات خدمة

لا يُمكن رفض توصيل راكب لأنه يُسافر برفقة حيوان خدمة. ستتم إعادة أي مصاريف إلى الراكب في حال إلغاء أي توصيلة وكذلك المصاريف الأخرى التي تحملها بسبب رفض السائق تقديم الخدمة للراكب لوجود حيوان خدمة.

تُخبر Lyft الركاب بالإجراء الذي تتخذه Lyft ردًا على شكاويهم بشأن التمييز على أساس وجود حيوان خدمة، بما في ذلك إذا ما أقدمت Lyft على إنهاء علاقتها التجارية مع السائق المُتسبب في الشكاوى.

ستُقدّم Lyft لكل راكب قَدّم شكوى حيوان خدمة معقولة بخصوص المعاملة التمييزية التي تعامل بها سائق على منصة Lyft في الولايات المتحدة، رصيد حساب لا يقل عن 5 دولارات للاستفادة منه على منصة Lyft.

## 6. مصاريف التنظيف

لا يُمكن خصم رسوم تنظيف من الراكب بسبب الأشياء التي قد تنساقط من حيوان الخدمة. وتتم إعادة أي رسوم تنظيف دفعها الراكب بسبب الأشياء التي قد تنساقط من حيوان الخدمة.

قد يتم خصم رسوم تنظيف من الراكب إذا قدّم السائق أدلة دامغة بالصور تُظهر أن حيوان الخدمة الذي كان برفقة الراكب قد تبوّل أو تبرّر أو تقيأ في سيارة السائق. ويجوز للراكب أن يحتج على هذا الادعاء. في حال احتجاج راكب ما على رسوم التنظيف، فسُتقيم Lyft النزاع وتتخذ قرارها خلال أسبوعين سواء بإعادة رسوم التنظيف أو لا. وسُتقدّم Lyft للراكب شرحاً خطياً بقرارها إذا طلب الراكب ذلك.