

يشكّل السائقون والركّاب نواة مجتمع Lyft، ومن ثم نحصر على تطبيق إجراءات تكفل سلامة الجميع. ويتمثل جوهر ما تسعى Lyft إليه في الموازنة بين حفظ أمن جميع المستخدمين لمنصتها مع السماح للسائقين بالإسهام المتواصل في هذا المجتمع وكسب المال. يوافق السائقون على الالتزام بسياسة إلغاء تفعيل الحسابات الماثلة، وكذلك بشروط الخدمة المعمول بها لدى Lyft.

لماذا يحدث إلغاء تفعيل الحسابات؟

كما هو موضّح في شروط الخدمة المعمول بها لدى Lyft، قد تؤدي مجموعة متنوعة من العوامل - وفقاً لتلك الشروط - إلى إلغاء تفعيل الحسابات مؤقتاً أو نهائياً. منها على سبيل المثال لا الحصر:



التعامل عبر المنصة

السائقون الذين يتلقون تحذيرات متكررة من Lyft تتعلق بسلوكيات تم الإبلاغ عنها من قبل 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.



فضايا السلامة

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

سوء السلوك الجسيم

بالنسبة لإلغاء تفعيل الحسابات بناءً على ادعاءات بارتكاب سوء سلوك جسيم، قد يتم إلغاء تفعيل حساب Lyft الخاص بك دون إشعار مسبق.

يشمل سوء السلوك الجسيم -على سبيل المثال لا الحصر- الادعاءات التالية: التمييز، والقيادة تحت تأثير المخدرات والكحول، والسلوك الذي يُعرض سلامة العامة للخطر، والتحرش بما في ذلك التحرش الجنسي أو التحرش بسبب انتماء الشخص لفئة محمية، والاعتداء الجسدي أو الجنسي، والارتكاب المتعمد للاحتيال.

الإجراءات المتبعة لدينا

1 وضع علامة تحذيرية على حساب السائق

عن طريق تقارير المستخدمين أو التطبيق

2 إلغاء تفعيل الحساب مؤقتاً (إن وُجد)

قد نقوم بإلغاء تفعيل الحساب مؤقتاً خلال التحقيق أو حتى يتمكن السائق من تدارك المشكلة. سيتم إخطار السائق عبر البريد الإلكتروني أو الهاتف أو من خلال تطبيق Lyft.

3 محاولة التدارك

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

التحقيق من خلال الوكلاء

نحصر 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 مكالمة هاتفية مع الوكيل المسؤول عن التحقيق.

اتخاذ القرار والإبلاغ به

نُبئغ السائق بالنتيجة النهائية سواء بإمكانية استئناف نشاطه، أو أنه قد تم إلغاء تفعيل حسابه بشكل دائم.

إجراءات التظلم

عند إلغاء تفعيل الحسابات، نحرص على أن يشعر السائقون بالدعم وحُسن التعامل من خلال إتاحة إجراءات للتظلم تتسم بالعدل والموضوعية والمنطقية. لتحقيق ذلك، أطلقنا زراً مُخصّصاً في التطبيق يتيح للسائقين التظلم من قرارات إلغاء تفعيل الحسابات. تمكّن هذه القناة الجديدة السائقين من تزويد Lyft بأي معلومات جديدة أو مُحدّثة، كما يتيح لهم الاتصال المباشر بفريق دعم متخصص في النظر في طلبات الاستئناف.

- عند تلقي إشعار بإلغاء تفعيل الحساب نهائياً، 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 قد تؤدي إلى اتخاذ قرار مغاير.
- في حال توفر أدلة أو معلومات جديدة قد تغير القرار الأصلي، سننظر في إعادة تفعيل الحساب.
- في حال تأييد القرار الأصلي، سيظل الحساب غير نشط.
- سيتم إبلاغ السائق بجميع القرارات النهائية خلال 15 يوماً، ما لم يتطلب الأمر وقتاً إضافياً وفقاً لقانون ولاية مينيوتونا.

