

معاون جانوروں کے بارے میں پالیسی: آپ کو کیا جاننا ضروری ہے

جہاں تک رائیڈرز کی معاون جانوروں کے ساتھ آمد و رفت کا تعلق ہے، تو Lyft پلیٹ فارم کے ڈرائیوروں کو ایک بات یاد رکھنی چاہیے: ہمیشہ ہاں کہیں۔ قانون اور Lyft کی پالیسی کے تحت آپ سے تقاضا کیا جاتا ہے کہ ہمیشہ معاون جانوروں کے لیے جگہ بنائیں، خواہ آپ کو ان سے الرجی، مذہبی یا ثقافتی اعتراض یا ان سے خوف ہو۔

ہم جانتے ہیں کہ معاون جانوروں کے حوالے سے Lyft ڈرائیوروں کو کچھ سوالات درپیش ہو سکتے ہیں، لیکن وہ متعدد لوگوں کے لیے ضروری ہیں۔ آپ جیسے Lyft ڈرائیورز معاون جانوروں کے حامل رائیڈرز کی مدد کرنے کی منفرد حیثیت رکھتے ہیں تا کہ وہ اپنی کمیونٹی میں آسانی سے ادھر ادھر جا سکیں — اسے سنجیدگی سے لینے اور جب لوگوں کو آپ کی رائیڈ کی سب سے زیادہ ضرورت ہو تو دستیاب رہنے کا شکریہ۔

ڈرائیوروں کے اکثر پوچھے جانے والے سوالات

معاون جانور کیا ہوتا ہے؟

معاون جانور کام کرنے والے جانور ہوتے ہیں، پالتو جانور نہیں۔ معاون جانور معذور افراد کی مدد کرنے کے لیے وسیع تربیت حاصل کرتے ہیں۔ وہ نابینا افراد کی سفر کرنے، بہرے لوگوں کو آوازوں سے آگاہ کرنے، دورہ پڑنے سے متاثرہ افراد کی حفاظت کرنے، اور معذور افراد کی مدد کرنے کے لیے متعدد دیگر کام کرتے ہیں۔

معاون جانوروں کو کوئی ٹیگ یا ویسٹ پہننے یا رجسٹر ہونے کی ضرورت نہیں ہوتی۔ معاون جانوروں کے حامل افراد کو ایسا کوئی ثبوت دکھانے کی ضرورت نہیں ہوتی کہ ان کا جانور معاون جانور ہے۔ دوسرے الفاظ میں، اگر کسی کتے کا حامل رائیڈر کہتا ہے کہ یہ معاون جانور ہے تو ڈرائیور کو چاہیے کہ رائیڈر کو ٹرانسپورٹ کرے۔

ایک خودمختار ٹھیکے دار کے طور پر، کیا معاون جانوروں کو جگہ دینا میرا اختیار نہیں ہے؟

ہم نے Lyft ایسے لوگوں کے لیے بنائی ہے جنہیں لچک اور آزادی پسند ہو، اور اب بھی صورتحال ہے۔ لیکن خودمختار ٹھیکے داروں کو بھی قانون پر عمل کرنا ہوتا ہے۔ مثال کے طور پر، یہ Lyft کی پالیسی ہے کہ Lyft کے لیے ڈرائیور کرتے وقت آپ اور آپ کے رائیڈر سیٹ بیلٹ پہنیں۔ اسی طرح، یہ Lyft کی پالیسی اور قانون ہے کہ آپ معاون جانوروں کو جگہ دیں۔

کسی معاون جانور کے حامل رائیڈر کو انکار کرنے کے کیا نتائج ہوتے ہیں؟

اگر کوئی ڈرائیور کسی معاون جانور کے حامل رائیڈر کو انکار کرتا ہے، تو ایسی صورت میں ڈرائیور فوری اور مستقل غیر فعال ہونے کا سامنا کر سکتا ہے اگر مبینہ انکار کی تفتیش میں تعین ہو جاتا ہے کہ انکار کیا جانا غلط تھا۔

میں کیسے تعین کر سکتا ہوں کہ آیا کوئی معاون جانور واقعی میں معاون جانور ہے؟ اگر مجھے لگتا ہے کہ مسافر اپنے کتے کو معاون جانور بتانے کی غلط بیانی کر رہا ہے تو کیا ہو گا؟

اچھی بات یہ ہے کہ ہماری کمیونٹی میں معاون جانور کی دھوکہ دہی کے واقعات شاذونادر ہی ہوتے ہیں اور ایسا کر کے ہم مسافر کو غیر فعال کرنے کے خطرے سے دوچار کر سکتے ہیں۔ لیکن اگر آپ چاہیں تو ایسے رائیڈرز سے دو سوالات پوچھ سکتے ہیں جو بتاتے ہیں کہ ان کے جانور معاون جانور ہیں: (1) کیا جانور معذوری کے باعث درکار ہے؟ اور (2) کتے کو کون سا کام کرنے کی تربیت دی گئی ہے؟ عموماً یہ سوالات آپ کو ثابت کر دیتے ہیں کہ مذکورہ جانور معاون جانور ہے۔

یہ بتاتے ہوئے، ہم نہیں چاہتے کہ آپ غلط اندازہ لگا کر اپنے آپ کو غیر فعال کرنے کے خطرے سے دوچار کریں۔ بعض مسافر معاون جانوروں کو ایسی وجوہات کی بناء پر استعمال کرتے ہیں جو واضح نہیں ہوتیں، جیسے مرگی یا دل کے عارضے۔ تمام معاون جانور ٹیگز نہیں پہنتے اور وہ مختلف صورتوں اور جسامت کے ہوتے ہیں۔ ان وجوہات کی بناء پر، یہ بہتر ہے کہ آپ جانوروں کو جگہ دیں جب آپ کو رائیڈر کی جانب سے بتایا جائے کہ وہ معاون جانور ہیں۔

اگر آپ کو پالیسی کے حوالے سے کوئی سوال درپیش ہو یا کسی ایسے رائیڈر کے بارے میں رپورٹ کرنا چاہتے ہوں جس کے متعلق آپ کو شبہ ہو کہ وہ پالیسی کی خلاف ورزی کر رہا / رہی ہے، تو آپ کو اپنی رائیڈ مکمل کرنے کے بعد Lyft سپورٹ اور معاون جانوروں کی ہیلپ لائن سے رابطہ کرنا چاہیے۔

میں معاون جانور کا حامل ایک ڈرائیور ہوں — اس کے قواعد کیا ہیں؟

یہ Lyft کی پالیسی ہے کہ ڈرائیوروں کو اپنے معاون جانور کے ساتھ سفر کرنے کی اجازت ہے۔ تاہم یہ آپ کے لیے جائے جانے والے مسافروں کی تعداد کو کم کر سکتا ہے، اور بعض مسافر آپ کے معاون جانور سے پریشان یا ان سے الرجی رکھ سکتے ہیں اور آپ سے اپنی درخواست منسوخ کرنے کا کہہ سکتے ہیں۔ یہ تجویز دی جاتی ہے کہ آپ معاون جانور کے متعلق مطلع کرنے کے لیے مسافر کو پیشگی کال کر دیں۔ اگر وہ آپ کے معاون جانور کے ساتھ سفر کرنے سے قاصر ہیں، تو آپ کو رائیڈ منسوخ کر دینی چاہیے تاکہ وہ کسی اور ڈرائیور کی درخواست کر سکیں۔ پیشہ وارانہ تجویز: اگر درخواست قریب سے ہی آئی ہو ایک منٹ کے لیے ڈرائیور موڈ سے سائن آؤٹ کر جائیں تاکہ مسافر کی اگلی درخواست آپ کو موصول نہ ہو۔

معاون جانوروں کی پالیسی کی خلاف ورزی رپورٹ کرنے کے لیے، 1-844-554-1297 پر کال کریں یا Lyft ایپ میں 'سپورٹ سے رابطہ کریں' کو منتخب کریں، یا ہیلپ سینٹر کے ذریعہ رپورٹ کریں۔

شینر کردہ Lyft کے بارے میں کیا پالیسی ہے؟ اگر میری مشترکہ Lyft میں کسی رائیڈر کو معاون جانور سے الرجی یا اس پر اعتراض ہو تو کیا کیا جائے؟

ایسے مسافر جو شینر کردہ Lyft کی درخواست کرتے ہیں، انہیں آگاہ کرنا چاہیے کہ ممکنہ طور پر وہ محدود ماحول میں کسی اور فرد کے ساتھ سفر کریں گے۔ بعض اوقات اس کا مطلب کسی معاون جانور سے سامنا کرنا ہو سکتا ہے، بالکل اسی طرح جیسے آپ کا کسی ایلیویٹر، ہوائی جہاز یا چھوٹے دفتر میں سامنا ہو سکتا ہے۔

اگر معاون جانور کے حوالے سے رائیڈر کو شدید الرجی یا اعتراضات ہوں، تو رائیڈر کسی مختلف رائیڈ کی درخواست کر سکتا ہے۔ اگر ضرورت ہو تو آپ معاون جانور کے بغیر رائیڈر کی رائیڈ بغیر کسی جرمانے کے منسوخ کر سکتے ہیں۔ اگر آپ کو بطور ڈرائیور کبھی بھی مسئلہ ہو — یا اپنی ریٹنگ کے حوالے سے تحفظات ہوں — تو ہیلپ سینٹر کے ذریعہ Lyft سے رابطہ کریں اور ہم رائیڈ کے بعد آپ کو اس حوالے سے رہنمائی فراہم کریں گے۔

اگر معاون جانور کے لیے مشترکہ Lyft میں جگہ نہ ہو تو کیا کیا جائے؟

معاون جانور اکثر اپنے مالک کے قدموں میں بیٹھ کر سواری کرتے ہیں، تو آپ کو اضافی سیٹ درکار نہیں ہوتی۔ اگر انہیں اضافی سیٹ درکار ہو تو ہمیں پتہ چلا ہے کہ دیگر مسافر سمجھتے ہیں اور ضرورت کے مطابق ان کے لیے جگہ بنا لیتے ہیں۔ (نوٹ: ایسا شادونادر ہی ہوتا ہے کہ کوئی مشترکہ Lyft اس وقت بھری ہو گی جب آپ کو کسی معاون جانور کے حامل فرد سے درخواست موصول ہو۔ یہ بھی شادونادر ہی ہوتا ہے کہ شروعات میں ہی آپ کو معاون جانور کے ساتھ والی رائیڈ ملے۔)

کیا مجھے ان جانوروں کو ٹرانسپورٹ کرنے کی ضرورت ہے جو معاون جانور نہیں ہوتے؟

اگر آپ مذکورہ بالا دو سوالات پوچھتے ہیں اور رائیڈر آپ کو بتاتا ہے کہ جانور کوئی معاون جانور نہیں ہے تو آپ کو رائیڈ منسوخ کرنے اور سپورٹ کو آگاہ کرنے کا اختیار حاصل ہے — یہ آپ کی منسوخ کرنے کی ریٹنگ کو متاثر نہیں کرے گا۔

اگرچہ ہم سراہتے ہیں کہ آپ تمام جانوروں کو لے جائیں، تاہم جذباتی مدد کرنے والے جانوروں کا ہماری معاون جانوروں کی پالیسی یا قانون کے تحت احاطہ نہیں کیا جاتا، اس لیے ضروری نہیں کہ آپ انہیں جگہ دیں۔

معاون جانور کو ٹرانسپورٹ کرنے کا بہترین طریقہ کیا ہے؟

رائیڈرز کو اجازت دینی چاہیے کہ وہ ہمہ وقت اپنا معاون جانور اپنے ساتھ رکھ سکیں اور انہیں اپنا معاون جانور گاڑی کے پیچھے یا ٹرنک میں رکھنے کے لیے نہیں کہا جانا چاہیے۔ متعدد معاون جانوروں کو گاڑیوں میں سفر کرنے یا پچھلی سیٹ کے نچلے حصے پر بیٹھنے کی تربیت دی جاتی ہے۔ بعض ڈرائیور اپنی گاڑی میں تولیہ یا کمبل رکھنا پسند کرتے ہیں اور سیٹوں کی حفاظت کے لیے انہیں ان پر بچھا دیتے ہیں۔

میں کسی معاون جانور کے حوالے سے مسئلہ کی رپورٹ کیسے کروں؟

معاون جانوروں کی ہاٹ لائن کو 1-844-554-1297 پر کال کریں اور ہم آپ کی مدد کریں گے۔ ایسے مسافر اور ڈرائیور جو تحریری طور پر کسی مسئلہ کو رپورٹ کرنا چاہتے ہیں، وہ Lyft ایپ میں یا بذریعہ ہیلپ سینٹر مسئلہ رپورٹ کر سکتے ہیں۔

معاون جانوروں کی پالیسی

ریاستی اور وفاقی قانون Lyft ایپ کے ذریعے آمد و رفت کی خدمات فراہم کرنے والے ڈرائیوروں کو معاون جانوروں کے حامل رائیڈرز کو معاون جانوروں کی وجہ سے خدمات فراہم کرنے سے انکار کرنے، یا بصورت دیگر معاون جانوروں کے حامل رائیڈرز کے ساتھ امتیازی سلوک کرنے سے منع کرتا ہے۔ ایسے ڈرائیور جو اس قانونی فریضے کی خلاف ورزی میں امتیازی سلوک برتیں گے وہ Lyft پلیٹ فارم تک رسائی کھو دیں گے۔

I. معاون جانور کیا ہوتا ہے؟

معاون جانور ایسا جانور ہوتا ہے جسے کسی معذور فرد کے لیے کام کرنے یا ٹاسک انجام دینے کے لیے تربیت دی جاتی ہے۔ معاون جانوروں کی بہت سی اقسام ہیں۔ زیادہ تر معاون جانوروں میں کتے شامل ہوتے ہیں۔ معاون جانوروں کی عمومی اقسام میں رہنما کتے، جو نابینا لوگوں کی سفر کرنے میں مدد کرتے ہیں، اور اشارے والے کتے، جو متعلقہ آوازوں پر بہرے لوگوں کی مدد کرتے ہیں، شامل ہیں۔ ایسا کوئی تقاضا نہیں کیا جاتا کہ معاون جانور کوئی ٹیگ پہنے، رجسٹر ہو یا کوئی ایسا ثبوت ظاہر کرے کہ وہ معاون جانور ہے۔

II. ڈرائیوروں کے قانونی فرائض

ڈرائیوروں کی یہ قانونی ذمہ داری ہے کہ وہ رائیڈرز کو معاون جانوروں کے ساتھ ٹرانسپورٹ کریں، جس میں کسی قسم کی الرجی، مذہبی اعتراض، معاون جانوروں سے خوف، کسی دیگر وجہ کا کوئی استثنیٰ نہیں ہے جس کی ADA کی واضح اجازت نہ دی گئی ہو۔ اگر کوئی ڈرائیور کسی معاون جانور کے حامل رائیڈرز کو معاون جانور کی وجہ سے گاڑی میں بٹھانے سے انکار کرتا ہے، تو ڈرائیور قانون اور اپنی تسلیم کردہ Lyft کی خدمت کی شرائط کی خلاف ورزی کا مرتکب ہوتا ہے۔

ڈرائیور رائیڈرز سے یہ درخواست نہیں کر سکتا کہ وہ اپنے معاون جانور کے ثبوت کے طور پر کوئی دستاویز پیش کرے کہ وہ معاون جانور ہے۔ قانون کے مطابق ڈرائیور رائیڈرز کے جانور کی بطور معاون جانور تصدیق کے لیے صرف دو سوالات پوچھ سکتا ہے: (1) کیا جانور معذوری کی وجہ سے درکار ہے؟ اور (2) کتے کو کون سا کام کرنے کی تربیت دی گئی ہے؟

III. ان ڈرائیوروں کے لیے نتائج جو معاون جانوروں کے حامل رائیڈرز کو ناجائز طور پر ٹرانسپورٹ کرنے سے منع کرتے ہیں

اگر Lyft تعین کرتی ہے کہ کسی ڈرائیور نے جان بوجھ کر معاون جانور کے حامل رائیڈرز کو معاون جانور کی وجہ سے ٹرانسپورٹ کرنے سے انکار کیا ہے، تو ڈرائیور کو Lyft پلیٹ فارم سے مستقل طور پر ہٹا دیا جائے گا اور Lyft پلیٹ فارم کے ذریعے منظم کردہ آمد و رفت فراہم کرنے سے منع کر دیا جائے گا۔

اگر Lyft کو معاون جانوروں کے حوالے سے شکایات موصول ہوتی ہیں جن میں ڈرائیور پر ایک بار سے زیادہ الزام لگایا گیا ہو کہ ڈرائیور نے (الف) معاون جانور کی موجودگی کی وجہ سے معاون جانور کے حامل رائیڈرز کو ٹرانسپورٹ کرنے سے منع کیا ہے، یا (ب) معاون جانور کی موجودگی کی وجہ سے کسی رائیڈرز کو دھمکیا، ہراساں کیا، مذاق اڑایا، کم تر خدمات فراہم کیں یا رائیڈرز یا اس کے ساتھ موجود کسی فرد سے برا سلوک کیا تو اس ڈرائیور کو مستقل طور پر Lyft پلیٹ فارم سے ہٹا دیا جائے گا۔

IV. معاون جانوروں کے حوالے سے شکایات رپورٹ کرنا

رائیڈرز معاون جانوروں سے متعلقہ مسائل Lyft کو رپورٹ کر سکتے ہیں، بشمول آمد و رفت کی خدمات سے انکار، ہراسانگی، دیگر بدسلوکی، یا صفائی کی نامناسب فیس۔ شکایات تحریری طور پر یا معاون جانوروں کی شکایات کی ہاٹ لائن **1-844-554-1297** پر درج کروائی جا سکتی ہیں۔ Lyft ایپ کے ذریعے تحریری طور پر شکایت جمع کروانے کے لیے: مرکزی مینیو میں "مدد" پر کلک کریں؛ "معاون جانور" کے لنک کے پر کلک کریں؛ "معاون جانور کا مسئلہ رپورٹ کریں" پر کلک کریں۔ شکایات کے فارم کا لنک معاون جانوروں کے صفحہ پر بھی دستیاب ہے <https://help.lyft.com/hc/en-us/articles/214589657-Service-Animal-Policy> یا ایک عمومی شکایات کے فارم کے ذریعے بھی رپورٹ کیا جا سکتا ہے جو <https://help.lyft.com/hc/en-us/requests/new> پر دستیاب ہے۔

Lyft معاون جانوروں کے حوالے سے شکایات کی تفتیش کرے گی اور Lyft کی خدمت کی شرائط اور اس معاون جانوروں کی پالیسی کے مطابق موزوں اقدامات کرے گی۔ Lyft رائیڈرز کو شکایت کی تاریخ کے دو ہفتے کے اندر تفتیش کے نتائج اور شکایت حل کرنے کے لیے Lyft کے کیے گئے یا آئندہ لیے جانے والے اقدامات کے بارے میں مطلع کرے گی۔

.V معاون جانوروں کے حامل رائیڈرز کے حقوق

کسی رائیڈرز کو محض اس وجہ سے انکار نہیں کیا جا سکتا کہ وہ معاون جانور کے ساتھ سفر کرتا ہے۔ رائیڈرز کو کسی بھی سفر کی منسوخی کے اخراجات یا دیگر اخراجات ریفرنڈ کر دیے جائیں گے جو اس وجہ سے ہوئے ہوں کہ ڈرائیور نے معاون جانور کی وجہ سے رائیڈرز کو خدمت فراہم کرنے سے انکار کیا۔

رائیڈرز کو Lyft کی جانب سے ان اقدامات کے بارے میں مطلع کیا جائے گا جو Lyft معاون جانوروں کی بنیاد پر امتیازی سلوک کے حوالے سے ان کی شکایات کے جواب میں کرتی ہے، بشمول آیا کہ Lyft نے ملوث ڈرائیور کے ساتھ اپنے کاروباری تعلقات کو ختم کیا ہے یا نہیں۔

Lyft ایسے ہر رائیڈرز کو Lyft پلیٹ پر استعمال کے لیے کم از کم \$5 کا اکاؤنٹ کریڈٹ فراہم کرے گی، جو معاون جانوروں کے حوالے سے امریکہ میں Lyft پلیٹ فارم کے کسی ڈرائیور کی جانب سے امتیازی سلوک کے متعلق مثبت شکایت درج کروائے گا۔

.VI صفائی کی فیس

رائیڈرز پر اس کے معاون جانور کے بال گرنے کی صورت میں صفائی کی فیس عائد نہیں کی جا سکتی۔ رائیڈرز کو ایسی کوئی بھی صفائی کی فیس ریفرنڈ کر دی جائے گی جو ان کے جانور کے بال وغیرہ گرنے سے عائد ہو گی۔

رائیڈرز پر صفائی کی فیس تب عائد کی جا سکتی ہے اگر ڈرائیور واضح تصویری ثبوت فراہم کرے کہ رائیڈرز کے ساتھ معاون جانور نے ڈرائیور کی گاڑی میں پیشاب، پاخانہ یا قے کی۔ رائیڈرز ایسا ہونے کے خلاف جواب دے سکتا ہے۔ اگر رائیڈرز صفائی کی فیس کے خلاف جواب دیتا ہے تو Lyft تنازعہ کا جائزہ لے گی اور دو ہفتوں کے اندر فیصلہ کرے گی کہ آیا صفائی کی فیس ریفرنڈ کی جائے یا نہیں۔ اگر رائیڈرز کی جانب سے درخواست کی جائے تو Lyft رائیڈرز کو اپنے فیصلے کی تحریری وضاحت بھی فراہم کرے گی۔