SERA YA KUONDOLEWA NA KUSIMAMISHWA KWA DEREVA Katika Colorado

Ili kuhakikisha usalama wa madereva na wasafiri wetu, Lyft imeanzisha Sera hii ya Kuondolewa na Kusimamishwa. Sera hii na Masharti ya Huduma ya Lyft zinatumika kwa madereva wote.

KWA NINI KUONDOLEWA NA KUSIMAMISHWA KUNAFANYIKA?

Sababu mbalimbali zinaweza kusababisha kusimamishwa (chini ya saa 72) au kuondolewa kwa akaunti (kama inavyofafanuliwa na sheria ya jimbo la Colorado), kulingana na Masharti ya Huduma ya Lyft. Mifano ni pamoja na, lakini sio tu:

MASUALA YA USALAMA

Ili kukabiliana na wahusika wanaowekwa hatarini kutokana na madai ya uendeshaji gari usio salama, unyanyasaji, mashambulio na ubaguzi.

MAHITAJI YA UDHIBITI

Madereva wasiokidhi vigezo vinavyohitajika/viwango vya kuangalia DMV, au walio na hati batili za udereva/za gari.

UDANGANYIFU

Madereva wanaojaribu kufanya udanganyifu, kwa mfano, kwa kutoa utambulisho wa uwongo au kujihusisha na udanganyifu katika malipo, na/au ulaghai.

MATUMIZI YA MFUMO

Madereva wanaopokea onyo za mara kwa mara kutoka kwa Lyft zinazohusiana na tabia inayoripotiwa na wasafiri kwenye mfumo.

Kuhusu kufungwa kwa akaunti zinazohusishwa na ukiukaji wa Masharti ya Huduma ya Lyft, akaunti yako ya Lyft inaweza kufungwa bila kupewa notisi. Madereva watajulishwa kuhusu kusimamishwa kwao au kuondolewa ndani ya saa 24 kupitia barua pepe na kupitia app hii.

Lyft husitisha akaunti ya dereva kwa muda kwa madai mengi yanayohusiana na usalama wakati uchunguzi unapofanya na watajaribu kuwasiliana na wote wanaohusika. Kawaida, uchunguzi wa Lyft hukamilishwa chini ya saa 36, lakini unaweza kuchukua muda zaidi kulingana na uchunguzi unaofanywa. Kusitishwa kwa muda kutaondolewa iwapo matokeo ya uchunguzi yatamruhusu dereva kuendelea kuendesha gari kwa kutumia mfumo wa Lyft.

Ikiwa inatumika, dereva hujulishwa uamuzi wa kuondolewa kwa akaunti baada ya uchunguzi kuhitimishwa. Madereva wana chaguo la kukata rufaa ya kuondolewa, ikiwa ni pamoja na wakati ule ushahidi mpya unaweza kuwasilishwa. Kwa taarifa zaidi kuhusiana na mchakato wa kukata rufaa, tafadhali angalia sehemu ya “Mchakato Wetu wa Kukata Rufaa” hapa chini.

Kwa madai yanayojirudia ya tabia mbaya isiyohusiana na usalama au udanganyifu, huenda madereva wakapokea arifa kwenye app ya Lyft kuhusiana na tabia hiyo pamoja na kusimamishwa kwa muda mfupi kwa kuongezea muda, kuanzia saa 12 hadi kuondolewa.

MCHAKATO WETU WA KUONDOA NA KUSIMAMISHA

AKAUNTI YA DEREVA ILIYORIPOTIWA

Kupitia utoaji ripoti wa mtumiaji au kwenye app.

1

KUSITISHWA KWA MUDA

Huenda tukasitisha akaunti kwa muda wakati uchunguzi unapoendelea au hadi dereva aweze kusahihisha makosa yake. Dereva atajulishwa kupitia barua pepe, simu au kupitia app ya Lyft.

2

KUSAHIHISHA MAKOSA

Katika hali fulani (k.f. hati zilizokwisha muda wa kutumia), madereva wanaweza kukamilisha hatua za kusahihisha makosa kwenye app.

UCHUNGUZI WA WAKALA

Tumewekeza katika ukusanyaji wa taarifa za kina kutoka kwa watumiaji wote wawili wanaofaa jambo linaporipotiwa. Watumiaji wanahimizwa kuwasilishwa video za camera ya dashibodi, picha, ripoti za polisi na taarifa zingine zozote muhimu. Huwa tunakagua kwa utendaji utoaji ripoti wa msafiri unaoshukiwa/ wa uwongo. Madereva wanaweza kuomba kuwasiliana kwa njia ya simu na wakala anayefanya uchunguzi.

3

UAMUZI UNAOFANYWA NA

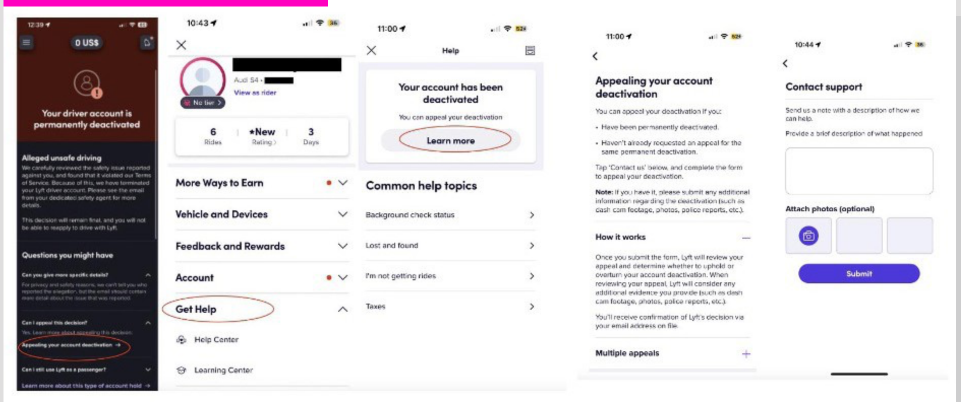
Huwa tunamjulisha dereva kuhusu uamuzi wa mwisho wa kuendelea na udereva au kwamba akaunti yake imeondolewa.

MCHAKATO WETU WA KUKATA RUFAA

Kuondolewa kwa akaunti kunapofanyika, lengo letu ni kuhakikisha kwamba madereva wanahisi kuungwa mkono na kuheshimika katika mchakato wote wa kukata rufaa za kuondolewa kwa akaunti ambao ni wa haki, wenye nia njema na unaofaa. Ili kufikia hili, tumezindua kitufe kwenye app kilicho rahisi kutumika ili madereva waweze kukitumia kukata rufaa uamuzi wa kuondolewa kwa akaunti zao. Kituo hiki kipya huwapa madereva uwezo wa kutoa taarifa yoyote mpya au inayoingia kwa Lyft pamoja na ufikiaji wa moja kwa moja wa timu maalum ya usaidizi inayojitolea katika ukataji wa rufaa kuhusiana na kuondolewa kwa akaunti.

- Dereva apopata notisi ya kuondolewa, anaweza kuomba ukaguzi wa uamuzi huo ufanywe.
- Madereva wanahimizwa kutoa ushahidi au taarifa mpya, ili timu ya Usalama ya Lyft iweze kufanya ukaguzi wao na kufanyauamuzi mpya.
- Tunaweza kurudisha akaunti ikiwa kuna ushahidi au taarifa mpya ambayo inaweza kubadilisha uamuzi wa awali.

Ukataji rufaa kupitia App



- Iwapo tutashikiliwa uamuzi uleule, akaunti itabakia ikiwa imeondoleewa.
- Maamuzi yote ya mwisho yatatumwa kwa dereva ndani ya siku 14, isipokuwa muda zaidi uombwe kwa mujibu wa sheria ya Colorado.