कोलोराडो निष्क्रियता र निलम्बन नीति

चालक र डेलिभर गर्ने व्यक्तिहरूले आफ्नो खातामा पहुँच किन गुमाउन सक्छन् भन्ने बारे बुझ्ने

यस पृष्ठमा, तपाईंले चालक र डेलिभर गर्ने व्यक्तिहरूले आफ्नो खाता वा विशेष कमाईका अवसरहरूमा पहुँच गुमाउन सक्नेसबैभन्दा सामान्य कारणहरू, यसबाट कसरी बच्ने र यदि तपाईंलाई यस्तो भयो भने के गर्ने भन्ने बारे जानकारी पाउनुहुनेछ।

चालक र डेलिभर गर्ने व्यक्तिहरूप्रतिको हाम्रो प्रतिबद्धता

हामी Uber प्लेटफर्ममा पहुँच खुला राख्न र चालक र डेलिभर व्यक्तिहरूलाई उनीहरूले काम गर्न चाहेको बेला अनलाइन हुन मद्दत गर्न दृढतापूर्वक प्रेरित छौँ। तपाईंको खाता वा विशेष कमाईका अवसरहरूमा पहुँच गुमाउने घटना प्रायः हुँदैन, तर जब यस्तो हुन्छ, हामीलाई थाहा छ यो निराशाजनक हुन सक्छ।

हाम्रा प्रक्रियाहरू निष्पक्ष, सही र पारदर्शी छन् भनी सुनिश्चित गर्नु हाम्रो जिम्मेवारी हो—र चालक र डेलिभर गर्ने व्यक्तिहरूले हामीले सही काम गरिरहेका छौँ भन्ने कुरामा विश्वास गर्छन्। त्यसैले हामीले हामीलाई मार्गदर्शन गर्न निम्न सिद्धान्तहरू विकास गरेका छौँ:

1. चालक र डेलिभर गर्ने व्यक्तिहरू उनीहरूको पहुँचलाई जोखिममा पार्न सक्ने व्यवहारहरूको बारेमा सचेत हुनुपर्छ।
2. वर्षौंदेखि प्लेटफर्म प्रयोग गरिरहेका चालक र डेलिभर गर्ने व्यक्तिहरूले आफ्ना ग्राहकहरू र Uber सँग विश्वास निर्माण गरेका छन्। गम्भीर घटनाहरू बाहेक, Uber ले प्लेटफर्ममा बिताएको समय र पहुँच सम्बन्धी निर्णयहरूमा यात्राहरूको संख्यालाई विचार गर्न सक्छ।
3. यदि खातामा पहुँच गुम्ने कुनै अवस्था आएमा, Uber ले आफ्नो सञ्चारलाई स्पष्ट, सहानुभूतिपूर्ण र एकसमान बनाउन तथा हाम्रो निर्णयका कारणहरूबारे विशिष्ट र पारदर्शी हुन हरसम्भव प्रयास गर्नेछ; तर त्यसो गर्दा अन्य प्रयोगकर्ताहरूलाई जोखिम हुने अवस्थामा भने यो नियम लागू हुनेछैन।
4. सबैभन्दा गम्भीर घटनाहरूमा बाहेक, चालक र डेलिभर गर्ने व्यक्तिहरूले 7 दिनभन्दा बढी समयका लागि पहुँच हटाउने र आफैंले समाधान गर्न नसकिने कुनै पनि निर्णयको समीक्षाका लागि अनुरोध गर्ने सुविधा पाउनुपर्छ।
5. Uber ले खाता निष्क्रिय पार्ने र समीक्षा गर्ने मापदण्डहरू सिर्जना गर्न, समीक्षा गर्न र परिवर्तन गर्नमा एकरूप दृष्टिकोण अपनाउनुपर्छ।

हाम्रो खाता समीक्षा प्रक्रिया

मानवीय संलग्नता

Uber प्लेटफर्मको सुरक्षा सुधार गर्न डेटा र प्रविधि उपयोगी साधनहरू हुन्, तर चालक तथा डेलिभरी गर्ने व्यक्तिहरूले निष्पक्ष व्यवहार पाउन् र उनीहरूको खातामा झुटो रिपोर्टहरूको असर नपरोस् भन्ने सुनिश्चित गर्न मानिसद्वारा गरिने समीक्षाले सधैं भूमिका खेल्नेछ।

पूर्व सूचना

सम्भव भएसम्म, चालक वा डेलिभर गर्ने व्यक्ति आफ्नो खाता वा विशेष सिकाइका अवसरहरू गुमाउने जोखिममा भएमा हामी उहाँहरूलाई जानकारी गराउनेछौं। तथापि, कानुनी वा सुरक्षा कारणहरू जस्ता कारणले गर्दा हामीले पूर्व सूचना बिना नै पहुँच हटाउनुपर्ने हुन सक्छ।

थप जानकारी प्रदान गर्ने अवसर

चालक र डेलिभर गर्ने व्यक्तिहरूसँग खाता निष्क्रिय पार्ने वा कुनै विशेष कमाईको अवसर गुमाउने सम्बन्धमा समीक्षाका लागि अनुरोध गर्ने र उनीहरूको मुद्दालाई सहायता प्रदान गर्न अडियो वा भिडियो रेकर्डिङ जस्ता अतिरिक्त जानकारी प्रदान गर्ने क्षमता हुनुपर्दछ। त्यसैले हामीले एउटा एपभित्रै समीक्षा केन्द्र निर्माण गरेका छौँ र यसलाई विश्वभर विस्तार गर्नका लागि जारी राखेका छौँ।

झूटा आरोपहरूबाट सुरक्षा

हामीले हाम्रो रेटिङ वा ग्राहक सहायता प्रणालीको दुरुपयोग गर्ने यात्री र Uber Eats प्रयोगकर्ताहरूको पहिचान गर्ने प्रक्रियाहरू स्थापना गरेका छौँ, जसको उद्देश्य प्रायः रकम फिर्ता प्राप्त गर्नु हो। हामी यी ग्राहकहरूले लगाएका आरोपहरूलाई खाता निर्णयहरूमा विचार नगर्ने कुरा सुनिश्चित गर्न मद्दत गर्ने काम गर्छौँ।

पहुँच गुम्ने कारणहरू र त्यसपछि के गर्ने

चालक वा डेलिभर गर्ने व्यक्तिले आफ्नो खाता वा विशेष कमाईका अवसरहरूमापहुँच गुमाउन सक्ने सबैभन्दा सामान्य कारणहरू मध्ये एक म्याद सकिएको कागजात वा उनीहरूको पृष्ठभूमि जाँचमा समस्या हो।

चालक र डेलिभर गर्ने व्यक्तिहरूसँग खाता निष्क्रिय पार्ने निर्णयको समीक्षा गर्न र उनीहरूको मुद्दालाई सहायता गर्नका लागि प्रमाण प्रदान गर्न अनुरोध गर्ने अधिकार हुनुपर्दछ। त्यसैले हामीले एउटा एपभित्रै समीक्षा केन्द्र निर्माण गरेका छौँ र यसलाई विश्वभर विस्तार गर्नका लागि जारी राखेका छौँ।

पहुँच गुमाउनु, अस्थायी रूपमा भए पनि, अवरोधजनक हुन सक्छ, त्यसैले हामी प्रत्येक रिपोर्टको निष्पक्ष र तुरुन्तै समीक्षा गर्दछौँ। यदि पहुँच, पुनः प्राप्त गर्न कुनै चरणहरू अपनाउनुपर्ने छन् भने, हामी तिनलाई चालक वा डेलिभरी व्यक्तिलाई पठाउने सन्देशमा समावेश गर्ने छौँ। सहयोगका लागि Uber को ग्राहक सहायता टोलीलाई जुनसुकै बेला सम्पर्क गर्न सकिन्छ।

चालक र डेलिभर गर्ने व्यक्तिहरूले पहुँचगुमाउन सक्ने कारणहरूको बारेमा तल थप जान्नुहोस्।

चालक वा डेलिभर गर्ने व्यक्तिहरूले उनीहरूको खाता निष्क्रिय गरिएको अवस्थामा मात्र समीक्षा केन्द्रमा पहुँच प्राप्त गर्न सक्ने छन्।

पृष्ठभूमि जाँच

सबै चालक र डेलिभर गर्ने व्यक्तिहरूले नियमित पृष्ठभूमि जाँच गर्न सहमत हुनुपर्छ, जसमा उनीहरूको मोटर सवारी रेकर्ड र आपराधिक इतिहासको मूल्याङ्कन समावेश हुन्छ। सही योग्यता मापदण्डहरू उनीहरूले कहाँ यात्रा गर्छन् भन्ने कुरामा निर्भर गर्दछ र तिनीहरूको शहर वा राज्यमा लागू हुने कानूनहरूमा आधारित हुन्छन्। पृष्ठभूमि जाँचको आधारमा पहुँच गुमाउनुका केही सामान्य कारणहरू यहाँ दिइएका छन्:

- हालैका गम्भीर अपराधहरू
- हालैका गम्भीर आपराधिक कार्यहरू - यौन दुर्व्यवहार, बालबालिका विरुद्धको यौन अपराध, हत्या/मानव हत्या, आतंकवाद, मानव बेचबिखन र अपहरण लगायत
- कुनै पनि गम्भीर आपराधिक अभियोगहरू जुन अझै पनि विचाराधीन छन्
- पछिल्लो 3 वर्षमा धेरै पटक गतिशील उल्लङ्घन वा दुर्घटनाहरू
- पछिल्लो 3 वर्षभित्र निलम्बित अनुमतिपत्र लिएर सवारी चलाएको
- कुनै पनि हालैको गम्भीर ड्राइभिङ उल्लङ्घन, जस्तैः DUI, लापरवाहीपूर्ण ड्राइभिङ वा ठक्कर दिएर भाग्ने

स्थानीय लागू नियमहरू, कानून र अभ्यासहरूको आधारमा, पृष्ठभूमि जाँचमा चालक वा डेलिभर गर्ने व्यक्तिको 18 वर्षको उमेरदेखि सुरु हुने सम्पूर्ण वयस्क इतिहास समावेश हुन सक्छ।

म्याद सकिएका कागजातहरू

चालक र डेलिभर गर्ने व्यक्तिहरूले सबै आवश्यक कागजातहरू अपलोड गर्नुपर्नेछ र तिनीहरू हालका र म्याद ननाघेको सुनिश्चित गर्नुपर्नेछ।

आवश्यक कागजातहरूको बारेमा थप जान्नुहोस्

सुरक्षा समस्याहरू

रियल-टाइम ID जाँचमा असफल हुनु

ड्राइभिङ वा डेलिभर गर्ने व्यक्ति हाम्रो स्क्रीनिङ जाँचमा सफल भएको व्यक्तिको पहिचानसँग मेल खान्छ भनी सुनिश्चित गर्न Uber ले तत्काल ID जाँच प्रयोग गर्दछ। रियल-टाइमको फोटो उनीहरूको प्रोफाइल फोटोसँग मेल खानुपर्छ। अमेरिकामा, खाता धारकहरूलाई आफ्नो खाता अरू कसैसँग साझा गर्न वा अरू कसैलाई सुम्पन अनुमति छैन।

रियल-टाइम ID जाँचमा हुने सामान्य गल्तीहरूका उदाहरणहरू

- खाता मालिक बाहेक अरू कसैलाई रियल-टाइममा फोटो खिच्न दिनु
- फोटोको फोटो पेस गर्नु
- एपमा दिइएको फ्रेमभित्र अनुहार र घाँटी पर्ने गरी स्पष्ट र पर्याप्त उज्यालो भएको फोटो नखिच्नु
- चालक वा डेलिभर गर्ने व्यक्तिको रूप परिवर्तन भएमा प्रोफाइल फोटो अद्यावधिक नगर्नु

फोटो प्रमाणिकरणको बारेमा थप जान्नुहोस्

असुरक्षित ड्राइभिङ

यसमा चालक वा डेलिभर गर्ने व्यक्ति यात्रा वा डेलिभरीका क्रममा दुर्घटनामा परेको वा ट्राफिक कारबाही भोग्नुपरेका रिपोर्टहरू; खराब, असुरक्षित वा ध्यान अन्यत्र मोडेर सवारी चलाएको भनी बारम्बार आएका रिपोर्टहरू; वा Driver एप प्रयोग गरिरहँदा अस्वाभाविक रूपमा तीव्र गतिमा सवारी चलाउनु जस्ता गम्भीर नियम उल्लंघनहरू भएको देखाउने फोनको सेन्सर डेटा समावेश हुन्छन्।

यदि यात्रुहरूको गुनासोका कारण खाताको खारेजीसम्बन्धी समीक्षा सुरु भयो भने, चालकले वास्तवमा सुरक्षित रूपमा सवारी चलाइरहेको थियो भन्ने कुरा फोनको सेन्सर डेटाले देखाउँछ कि भनेर हामी जाँच गर्न सक्छौं। यदि त्यसो हो भने, हामी कुनै पनि कारबाही गर्नु अघि त्यसलाई विचार गर्नेछौं।

अस्वस्थ वा निद्रा लागेको अवस्थामा सवारी चलाउनु

यसमा निद्रा लागेको बेला वा मदिरा, भांग, अवैध लागूऔषध वा मोटर सवारी साधन चलाउँदा प्रयोग गर्न नहुने डाक्टरको सिफारिस वा पुर्जी विना किन्न पाइने वा प्रिस्क्रिप्शन भएका औषधिको प्रभावमा रहेको बेला सवारी चलाएको रिपोर्टहरू समावेश हुन्छन्। यसमा कारमा लागूऔषध र/वा मदिराका खुला कन्टेनरहरू भएको रिपोर्टहरू पनि समावेश हुन्छन्। यात्रुहरूले छोडेर गएको भए तापनि मदिरा वा लागुपदार्थको गन्ध आएमा त्यसलाई चालक नशामा रहेको रूपमा बुझ्न सकिन्छ र हामीले अनुसन्धान नगरुन्जेलसम्मका लागि Uber ले कानुन बमोजिम अस्थायी रूपमा खाता रोक्का गर्नुपर्ने हुन सक्छ।

लागूऔषध परीक्षण कार्यक्रम

लागूऔषधको प्रभावमा रहेर सवारी चलाउँदा स्थायी रूपमा खाता निष्क्रिय हुने जोखिममा रहेका चालकहरूलाई लागूऔषध परीक्षण गर्ने विकल्प प्रदान गरिने छ। परिणाम जे भए पनि, Uber ले परीक्षणको लागत व्यहोर्ने छ।

झगडा र उत्पीडन

आक्रामक, टकरावपूर्ण वा उत्पीडनजन्य व्यवहार प्रदर्शन गर्नु। यसमा निम्न कुराहरू पर्दछन्:

- अपमानजनक, धम्कीपूर्ण वा अनुपयुक्त हुन सक्ने भाषा प्रयोग गर्ने, इशाराहरू गर्नु वा कार्यहरू गर्नु
- यौनजन्य अश्लील वा शारीरिक हिंसा झल्कने तस्बिरहरू Uber समुदायमा अरूसँग साझा गर्नु, जसमा Uber को अनलाइन सहयोग प्रणालीमार्फत वा Uber प्लेटफर्मको अनुभवसँग जोडेर नमागिएका त्यस्ता तस्बिरहरू पठाउने कार्य समेत समावेश छ
- कुनै व्यक्तिको निजी सम्पत्तिमा प्रवेश गर्ने वा कुनै व्यक्तिको निजी सम्पत्तिमा निजको अनुमति वा सहमति बिना रहने

यौन दुर्व्यवहार वा आक्रमण

Uber प्रयोग गर्दा, जोसुकैबाट (चालकहरू, डेलिभर गर्ने व्यक्तिहरू, यात्रुहरू, Uber Eats प्रयोगकर्ताहरू तथा तेस्रो पक्षहरू लगायत) हुने कुनै पनि किसिमको यौन उत्पीडनलाई अनुमति दिइँदैन। यसमा यौन हिंसा र यौन दुर्व्यवहार समेत पर्दछन् र यस्ता कार्यहरू गैरकानुनी पनि हुन सक्छन्। मन्जुरी बिना गरिने यौन प्रकृतिको कुनै पनि शारीरिक व्यवहार वा त्यसको प्रयासलाई यौन हिंसा भनिन्छ; जस्तै– छुने, चुम्बन गर्ने वा यौन सम्बन्ध राख्ने। यौन दुर्व्यवहारमा मन्जुरी बिना गरिने यौनजन्य वा प्रेम सम्बन्धी अभौतिक (शारीरिक बाहेकका) व्यवहारहरू अथवा कसैलाई धम्की दिने वा तर्साउने प्रभाव पार्ने व्यवहारहरू समावेश हुन्छन्। Uber को यौन निषेध नियमले चालक वा डेलिभरी व्यक्तिले अर्को व्यक्तिलाई चिनेको वा उनीहरूको सहमति प्राप्त गरेको भए तापनि यौन सम्पर्कलाई निषेध गर्दछ।

Uber को 'ड्राइभिङ परिवर्तन' कार्यक्रमले RAINN जस्ता साझेदारहरू मार्फत त्यस्ता स्रोतहरू उपलब्ध गराउँछ, जसले सुरक्षित र सम्मानजनक अन्तरक्रियाका बारेमा जानकारी प्रदान गर्दछन्।

[RAINN का स्रोतहरू हेर्नुहोस](#)

अन्य प्लेटफर्महरूमा निष्क्रियकरण

उद्योग सुरक्षा साझेदारी कार्यक्रमको एक भागको रूपमा Uber र अन्य सहभागी कम्पनीहरूले यौन हिंसा तथा शारीरिक आक्रमणबाट मृत्यु भएका घटनाहरू लगायतका सबैभन्दा गम्भीर सुरक्षा घटनाहरूका कारण 'खारेजी' गरिएका चालक र डेलिभरी गर्ने व्यक्तिहरूको खाता जानकारी HireRight मार्फत साझा गर्छन्। यस प्रकारका घटनाहरू Uber को प्लेटफर्ममा धेरै दुर्लभ छन्, त्यसैले अधिकांश चालकहरू यसबाट प्रभावित हुँदैनन्। यो कार्यक्रम सम्पूर्ण उद्योगमा सुरक्षा सुधार गर्न डिजाइन गरिएको हो।

[थप जान्नुहोस](#)

अस्वीकृत सवारी साधनहरूको प्रयोग

चालक वा डेलिभर गर्ने व्यक्तिको प्रोफाइलसँग सम्बन्धित सवारी साधन वा यातायातका अन्य माध्यमहरू र उनीहरूको शहरको न्यूनतम आवश्यकताहरू पूरा गर्नेहरू मात्र स्वीकार्य हुन्छन्।

अस्वीकृत सवारीसाधनहरूसँग सम्बन्धित सामान्य गलत कदमहरूका उदाहरणहरू

- Uber लाई अद्यावधिक गरिएको सवारी साधनको जानकारी प्रदान नगर्नु
- साइकल चलाएर वा हिँडेर डेलिभरी गर्न साइन अप गरिएको खण्डमा डेलिभरी यात्राहरू पूरा गर्न सवारी साधन प्रयोग गर्नु

[सवारी साधनका आवश्यकताहरूको बारेमा थप जान्नुहोस](#)

असुरक्षित सवारी साधनहरू

यसमा उद्योगका सुरक्षा तथा मर्मतसम्भारका मापदण्डहरू अनुसार सवारी साधनको मर्मत नगर्नु पनि समावेश छ। उदाहरणका लागि, ब्रेक, सिट बेल्ट र टायरहरू राम्रो अवस्थामा नराख्नु; रिकलहरूलाई बेवास्ता गर्नु; र ड्यासबोर्ड चेतावनी बत्तीहरूलाई बेवास्ता गर्नु।

ठगीसम्बन्धी गतिविधिहरू

हाम्रो प्लेटफर्मले सकेसम्म राम्रोसँग र सुरक्षित रूपमा सञ्चालन गर्नका लागि, हामी हाम्रा सर्तहरूको पालना गर्न र ठगीसम्बन्धी गतिविधिहरूबाट बच्न Uber प्लेटफर्म प्रयोग गर्ने सबैमा भर पर्छौं। हामी सधैँ Uber प्रयोग गर्ने सबैलाई असर गर्ने किसिमका ठगी रोक्न र पत्ता लगाउन काम गरिरहेका हुन्छौं।

Uber हाम्रा नियम र सर्तहरू उल्लङ्घन गर्ने किसिमका ठगीसम्बन्धी गतिविधि पत्ता लगाउन स्वचालित र म्यानुअल प्रणालीहरूमा भर पर्दछ, जसमा ठगीसम्बन्धी विशेषज्ञहरूको समीक्षा पनि पर्दछ। केही अवस्थाहरूमा, त्यस्ता गतिविधिले प्रयोगकर्ताको खाता निष्क्रिय हुन सक्छ।

खाता निष्क्रिय हुन सक्ने ठगीसम्बन्धी गतिविधिहरूमा निम्न कुराहरू समावेश छन् तर यतिमा सीमित भने छैनन्:

- जानाजानी यात्रा वा डेलिभरीको समय वा दूरी बढाउनु
- प्रयोगकर्ताहरूलाई रद्द गर्न लगाउने लगायत, पूरा गर्ने मनसाय बिना यात्रा वा डेलिभरी अनुरोधहरू स्वीकार गर्नु
- नक्कली, डुप्लिकेट वा अन्यथा अनुचित खाताहरू सिर्जना गर्नु
- झूटा सरसफाइ शुल्क जस्ता अनुचित शुल्क वा शुल्कहरू दावी गर्नु
- जानाजानी धोखाधडीपूर्ण वा झूटा यात्रा वा डेलिभरीहरू अनुरोध गर्नु, स्वीकार गर्ने वा पूरा गर्नु
- डेलिभरी वस्तु कहिल्यै पिकअप नगरी डेलिभरी पूरा गरेको दाबी गर्नु
- डेलिभरी वस्तु पिकअप गर्ने तर वस्तुको सबै वा केही अंश आफैँसँग राख्नु र सम्पूर्ण अर्डर डेलिभर नगर्नु
- प्लेटफर्म र GPS प्रणालीको उचित कार्यलाई रोक्न वा बेवास्ता गर्न अनधिकृत वा हेरफेर गरिएका उपकरणहरू,

एपहरू वा कार्यक्रमहरूको प्रयोग सहित Uber प्लेटफर्मको सामान्य कार्यलाई अवरोध गर्नु वा हेरफेर गर्नु

- कुनै पनि कार्यक्रमको दुरुपयोग गर्नु, जस्तैः प्रवर्द्धन वा रेफरलहरू वा तिनीहरूलाई उनीहरूको उद्देश्य अनुरुप प्रयोग नगर्नु
- ठगीसम्बन्धी वा अवैध कारणहरूका लागि शुल्कहरूमा विवाद गर्नु
- झूटा कागजातहरू प्रस्तुत गर्नु

जाली कागजातहरू

परिमार्जित वा झूटा कागजातहरू अनुमति छैन।

जाली कागजातहरूसँग सम्बन्धित सामान्य गलत कदमहरूका उदाहरणहरू

- सक्कली कागजातहरूको सट्टा फोटोकपीहरू, स्क्यान गरिएका कागजातहरू वा फोटोहरूका फोटोहरू पेस गर्नु
- कागजातहरूलाई भौतिक वा डिजिटल रूपमा हेरफेर गर्नु (जस्तै: केरमेट गर्ने, ह्वाइटनरको प्रयोग गर्नु, अनावश्यक रूपमा हातले लेख्नु र अन्य किसिमका परिवर्तनहरू)
- कागजातहरूको फोनबाट लिइएको स्क्रिनसट पेश गर्नु
- पूर्ण रूपमा नदेखिने र अस्पष्ट कागजात पेस गर्नु

पहिचानसम्बन्धी ठगी

यसमा चालक वा डेलिभर गर्ने व्यक्तिले गलत जानकारी दिनु, अरू कसैको परिचय प्रयोग गर्नु, अरू कसैसँग आफ्नो खाता साझा गर्नु, आफ्नो नभएको व्यक्तिगत कागजातहरू पेस गर्नु वा परिचय प्रमाणीकरण जाँचलाई छल्ने प्रयास गर्ने कार्यहरू समावेश छन्।

पहिचानसम्बन्धी ठगीसँग सम्बन्धित सामान्य गलत कदमहरूका उदाहरणहरू

- Uber मा पेश गरिएको पूर्ण कानुनी नाम, जन्म मिति, पहिचान नम्बर र अन्य खातासम्बन्धी जानकारी सही छ भनेर सुनिश्चित नगर्नु
- चालक वा डेलिभर गर्ने व्यक्तिले आफूलाई अरू कोही व्यक्तिको रूपमा प्रस्तुत गर्नु
- उनीहरूको नभएका तथा उनीहरूलाई प्रयोग गर्न अनुमति नभएका कागजातहरू पेस गर्नु
- आफ्नो खाता अरू कसैसँग साझा गर्नु (अमेरिकामा, खाता धारकहरूलाई आफ्नो खाता अरू कसैसँग साझा गर्न वा अरू कसैलाई हस्तान्तरण गर्न अनुमति छैन)

धोखाधडीपूर्ण नक्कल खाताहरू

अनुचित नक्कली खाताहरू सिर्जना गर्न अनुमति छैन। यदि कुनै चालक वा डेलिभर गर्ने व्यक्तिलाई आफ्नो खातामा साइन इन गर्न वा प्लेटफर्म प्रयोग गर्न समस्या छ भने, तिनीहरूले नक्कली खाता सिर्जना गर्नुको सट्टा सहायता टोलीलाई सम्पर्क गर्नुपर्छ।

आर्थिक ठगी

आर्थिक ठगीजन्य गतिविधिहरूमा जानाजानी यात्राको समय वा दूरी अनुचित रूपमा बढाउने, शुल्क तथा प्रवर्द्धनहरूको दुरुपयोग गर्ने र हुँदै नभएको फोहोरको लागि सरसफाइ खर्च माग गर्ने लगायतका कार्यहरू पर्दछन् तर यो यतिमा मात्र सीमित छैन।

आर्थिक ठगीसँग सम्बन्धित सामान्य गलत कार्यहरूका उदाहरणहरू

- सरसफाइ शुल्कको दाबी पेस गर्दा स्पष्ट फोटोहरू, सरसफाइको रसिद वा यात्राको सही विवरण उपलब्ध नगराउनु

- यात्रीहरूलाई यात्रा रद्द गर्न लगाउनु
- यात्राको समय वा दूरी बढाउनु
- शुल्क वा रकम फिर्तीका लागि झूटा दावीहरू पेस गर्नु वा प्रस्ताव र प्रवर्द्धनहरूको दुरुपयोग गर्नु
- यात्रा वा डेलिभरी अघि कल गर्नु र चालक वा डेलिभर गर्ने व्यक्तिलाई Uber को सामुदायिक दिशानिर्देशहरू विरुद्धका कामहरू गर्न भन्ने यात्रीहरू वा Uber Eats प्रयोगकर्ताहरूसँग सहकार्य गर्नु

भेदभाव वा सेवा अस्वीकार गर्नु

चालक वा डेलिभर गर्ने व्यक्तिले निम्न कारणले आफ्नो खाता वा विशेष कमाईका अवसरहरूमा पहुँच गुमाउन सक्छन्:

- जाति, रङ, अपाङ्गता, लैङ्गिक पहिचान, वैवाहिक स्थिति, गर्भावस्था, राष्ट्रिय मूल, उमेर, धर्म, लैङ्गिक झुकाव, वा सान्दर्भिक कानून अन्तर्गत संरक्षित कुनै पनि अन्य विशेषताको आधारमा भेदभाव गर्ने वा आपत्तिजनक टिप्पणी गर्नु
- यात्रुहरूसँग भएका सेवा गर्ने जनावरहरू, ह्विलचियर वा अन्य सहायक उपकरणहरूका कारण उनीहरूको यात्रा अस्वीकार गर्नु वा रद्द गर्नु

थप जान्नुहोस्

भेदभावसँग सम्बन्धित सामान्य गलत कदमहरूका उदाहरणहरू

- सेवा गर्ने जनावरहरूलाई अस्वीकार गर्नु। विभिन्न राज्य र संघीय कानूनहरूले सवारी चालकहरूलाई उनीहरूको सेवा गर्ने जनावरहरूको आधारमा अस्वीकार गर्न निषेध गर्दछ। सेवा गर्ने जनावरलाई अस्वीकार गर्नका लागि एलर्जी, धार्मिक आपत्ति वा जनावरहरूप्रतिको सामान्य डर हुनु मान्य कारणहरू होइनन्।
- कारमा व्हीलचेयर वा अन्य सहायक उपकरणहरू जस्तैः वाकरहरू फिट गर्न मद्दत गर्न अस्वीकार गर्नु। यी उपकरणहरू प्रायः बाकसमा अँटाउनका लागि पट्याउन वा अलग गर्न सकिन्छ।
- कसैको व्यक्तिगत विशेषताहरू, जस्तैः जाति, रङ, अपाङ्गता, लैङ्गिक पहिचान, वैवाहिक स्थिति, गर्भावस्था, राष्ट्रिय मूल, उमेर, धर्म, लैङ्गिक पहिचान र यौन झुकावको बारेमा नकारात्मक टिप्पणी गर्नु।

रेटिङहरू

चालक वा डेलिभर गर्ने व्यक्तिले आफ्नो शहरमा न्यूनतम औसत रेटिङभन्दा कम रेटिङको लागि आंशिक वा सबै Uber प्लेटफर्मको पहुँच गुमाउन सक्छन्। यदि उनीहरूको रेटिङ न्यूनतम सीमा नजिक पुग्दैछ भने, हामी उनीहरूलाई थाहा दिनेछौँ र प्रयोगकर्ता, ग्राहक वा रेस्टुरेन्टहरूबाट उनीहरूको रेटिङ सुधार गर्न मद्दत गर्ने जानकारी साझा गर्न सक्छौँ।

चालकहरूका लागि स्रोतहरू

अमेरिकी चालक रेटिङहरू यात्रीहरूबाट प्राप्त पछिल्ला 500 रेटिङहरूको औसत हुन्छन्। चालकको नियन्त्रण बाहिरका कुराहरूले उनीहरूको रेटिङलाई असर गर्न सक्छ भन्ने कुरा हामी बुझ्दछौं। हामीले अत्यधिक नकारात्मक वा पक्षपाती यात्रीहरूले प्रदान गरेका रेटिङहरू र चालकको नियन्त्रणभन्दा बाहिरका प्रतिक्रियाहरू सहितका रेटिङहरू हटाउने प्रणाली लागू गरेका छौं। थप जानकारीको लागि यहाँ हेर्नुहोस्।

चालकहरूले कसरी यात्रीहरूबाट कम रेटिङहरू प्राप्त गर्नबाट जोगिन सक्छन्
चालकहरूले कसरी पाठ्यक्रम लिएर सवारीहरू प्रदान गर्ने पहुँच पुनः प्राप्त गर्न सक्ने छन्

डेलिभर गर्ने व्यक्तिहरूका लागि स्रोतहरू

डेलिभर गर्ने व्यक्तिहरूले ग्राहकहरूबाट कम रेटिङहरू कसरी प्राप्त गर्नबाट जोगिन सक्छन्

डेलिभर गर्ने व्यक्तिहरूका लागि थप जानकारी

तल सूचीबद्ध कारणहरू लगायत केही कारणहरू **डेलिभर गर्ने व्यक्तिहरूमा मात्र**, लागू हुन्छन्।

रद्द गर्ने दुर्व्यवहार

डेलिभर गर्ने व्यक्तिसँग उनीहरूलाई प्रस्ताव गरिएको कुनै पनि डेलिभरी अवसर अस्वीकार गर्ने अधिकार हुन्छ। यद्यपि, डेलिभरी पूरा गर्ने मनसाय बिना डेलिभरी अनुरोधहरू स्वीकार गर्नु र स्वीकार गरेपछि असामान्य रूपमा उच्च संख्यामा डेलिभरीहरू रद्द गर्नु ठगी मानिन्छ।

रद्दीकरण दुरुपयोगसँग सम्बन्धित सामान्यतया गलत कदमहरूका उदाहरणहरू

- अर्डर पिकअप गरिसकेपछि र ड्रपअफ लोकेसनमा पुर्याउनुभन्दा पहिले डेलिभरी पूरा नगर्नु। यदि कुनै समस्या आइपरेमा (जस्तैः टायर पन्चर हुनु) डेलिभर गर्ने व्यक्तिले डेलिभरी पूरा गर्न असमर्थ भएमा, उनीहरूले मद्दतका लागि सहायता टोलीलाई सम्पर्क गर्न सक्छन्।
- ग्राहकले एपमा छोडेका डेलिभरी विवरणहरू जाँच नगर्नु, जस्तैः निर्देशनहरू वा आवश्यक परेमा एप प्रयोग गरेर ग्राहकलाई सम्पर्क गर्ने प्रयास नगर्नु।

खाना चोरी

यदि कुनै डेलिभर गर्ने व्यक्तिले डेलिभरी नगरीकनै यात्रालाई 'सम्पन्न भएको' भनी मार्क गरेमा वा खाना पिकअप गरिसकेपछि र ड्रपअफ लोकेसनमा पुग्नु भन्दा पहिले नै यात्रा रद्द गरेमा, यसलाई खाना चोरीको शंका मानिनेछ।

खाना चोरीसँग सम्बन्धित सामान्यतया गलत कदमका उदाहरणहरू

- ग्राहकको स्थानमा नपुगी र अर्डर डेलिभर नगरी यात्रालाई "डेलिभर गरिएको" भनी चिन्ह लगाउनु
- अर्को डेलिभर गर्ने व्यक्तिले पिकअप गर्नका लागि रेस्टुरेन्टमा अर्डर नछोडी, ड्रपअफ लोकेसनतर्फ डेलिभरी सुरु गर्नु भन्दा पहिले नै यात्रा रद्द गर्नु

यात्राको समयसम्बन्धी ठगी

यसमा बारम्बार ढिलाइ भएका यात्राहरूको ढाँचा समावेश हुन्छ (GPS अनुमान र डेलिभर गर्ने व्यक्तिको शहरमा अन्य डेलिभरीहरूको अवधि अनुसार अपेक्षित भन्दा धेरै समय लाग्नु)। ड्रपअफ गरिसकेपछि गलत वा निरर्थक कारणले गर्दा अर्डरलाई 'डेलिभर गरिएको' भनी मार्क गर्न ढिलाइ गर्नुलाई पनि ठगी मानिन सक्छ।

यात्राको समयसम्बन्धी ठगीसँग सम्बन्धित सामान्यतया गलत कदमहरूका उदाहरणहरू

- रेस्टुरेन्ट जान तयार हुनु अघि डेलिभर गर्नेसम्बन्धी अनुरोधहरू स्वीकार गर्नु।
- डेलिभर गर्ने पार्टनरले खाना डेलिभर गरिसकेपछि ड्राइभर एपमा अर्डर "डेलिभर गरिएको" भनेर चिन्ह लगाउनु। यदि कनेक्टिभिटी वा एपमा कुनै समस्या आएमा, उनीहरूले आफ्नो तर्फबाट डेलिभरी अन्त्य गरिदिनका लागि सहायता टोलीलाई फोन गर्न सक्छन्।

कमाईका निश्चित अवसरहरूमा पहुँच गुमाउनु

केही परिस्थितिहरूमा, तपाईंले आफ्नो पूरै Uber खातामा पहुँच नगुमाउन सक्नुहुन्छ, तर केही निश्चित प्रकारका कमाईका अवसरहरूमा मात्र पहुँच गुम्न सक्छ। उदाहरणका लागि, तपाईं अझै पनि सवारी गर्न वा डेलिभरी गर्न सक्नुहुन्छ तर दुवै गर्न भने सक्नुहुन्न।

अन्य Uber प्रयोगकर्ताहरूका लागि सामुदायिक दिशानिर्देशहरू

यस पृष्ठले चालक र डेलिभर गर्ने व्यक्तिहरूले आफ्नो खाता वा कमाईका निश्चित अवसरहरूमा पहुँच गुमाउन सक्ने सामान्य कारणहरूको रूपरेखा प्रदान गर्दछ। प्लेटफर्मका सबै प्रयोगकर्ताहरू (सवारी चालक, Uber Eats प्रयोगकर्ताहरू र रेस्टुरेन्टहरू लगायत) ले उस्तै कारणहरूले पहुँच गुमाउन सक्छन्। सबै प्रयोगकर्ताहरूका लागि खाताको पहुँच गुमाउने बारेमा थप जानकारीका लागि कृपया हाम्रो सामुदायिक दिशानिर्देशहरू हेर्नुहोस्।

कोलोराडो-विशेष प्रावधानहरू

लागू हुने: जुन 1, 2025

कोलोराडो राज्यको कानून अनुसार, कोलोराडो भित्रका चालकहरूका लागि निम्न नीति लागू हुनेछ। यो नीति अम्हारिक, अरबी, नेपाली, स्पेनिश र स्वाहिलीमा पनि उपलब्ध छ (प्रत्येकको प्रतिलिपि तल लिंक गरिएको छ)।

कार्यान्वयन क्षमता

कोलोराडो संशोधित विधानको दफा 8-4-127 (3) बमोजिम, चालकसँग Uber को सम्झौताको कार्यान्वयनयोग्य रूपमा यो खारेजी तथा निलम्बनसम्बन्धी नीति लागू हुनेछ।

खारेजी र निलम्बनका परिस्थिति र परिणामहरू

Uber प्लेटफर्ममा खारेजी वा निलम्बन (दुबैलाई "पहुँच गुमाउनु" मानिने) गर्न सक्ने परिस्थितिहरू यस पृष्ठमा (माथि) उल्लेखित सामुदायिक दिशानिर्देशहरूमा समावेश छन्, यी दुबै कोलोराडो चालकहरूको लागि Uber को चालक खारेजी र निलम्बन नीतिको भागको रूपमा समावेश गरिएका छन्। अन्यथा उल्लेख नभएमा, खारेजीको परिणाम स्वरूप कम्तीमा 3 लगातार दिनको लागि प्लेटफर्ममा पहुँच गुम्न सक्छ।

खारेजी र निलम्बनको सूचना

खारेजीको समयमा, Uber ले चालकलाई खारेजी वा प्लेटफर्मको पहुँच गुम्ने विषयमा एपभित्रको सन्देश र ईमेल मार्फत लिखित सूचना प्रदान गर्नेछ।

लागू योग्य अवस्थामा, चालकको व्यवहारले भविष्यमा खारेजी निम्त्याउन सक्ने स्थिति भएमा Uber ले सूचना पनि प्रदान गर्नेछ।

खारेजीको अपील प्रक्रिया

यदि तपाईं खारेज हुनुभयो भने, तपाईंसँग 30 पात्रो दिनभित्र अपीलका लागि अनुरोध गर्ने अधिकार हुन्छ।

अपील सुरु गर्न, तपाईं एप भित्रबाट साथै तपाईंको खारेजी सूचना भित्र प्रदान गरिएका निर्देशनहरू मार्फत Uber लाई सम्पर्क गर्न सक्नुहुनेछ।

खारेजीको समयमा, तपाईंसँग निम्न अवसर हुनेछ (1) तपाईंको सम्पर्क जानकारी समीक्षा गर्ने; (2) तपाईंको खारेजीसँग सम्बन्धित कुनै पनि थप जानकारी लिखित ढाँचामा प्रदान गर्ने; र (3) वैकल्पिक मल्टिमिडिया फाइलहरू जस्तैः ड्यासक्याम भिडियोहरू, अडियो रेकर्डिङहरू, पुलिस रिपोर्टहरू आदि जसले हामीलाई तपाईंको खारेजीको बारेमा निर्णय गर्न मद्दत गर्दछ। खारेजीको निर्णयको समीक्षामा तपाईंले प्रदान गर्नुभएको कुनै पनि जानकारीलाई Uber ले विचार गर्नेछ। तपाईंको अपील अनुरोधको 14 दिन भित्र (Uber ले तपाईंलाई सूचित नगरेसम्म कि Uber को नियन्त्रण बाहिरको परिस्थितिमा थप समय आवश्यक पर्दछ), Uber ले तपाईंको खारेजीको अन्तिम निर्धारणको

साथ प्रतिक्रिया दिनेछ र तपाईंलाई अनुप्रयोग भित्र र ईमेल मार्फत सूचित गर्नेछ।

नीति उल्लङ्घन: यस पृष्ठले पहुँच गुम्नुका सामान्य कारणहरूको रूपरेखा दिन्छ तर यदि कुनै चालक वा डेलिभरी व्यक्तिले Uber सँगको आफ्नो करारीय सम्झौताको कुनै पनि सर्तहरू वा सामुदायिक दिशानिर्देशहरू सहित कुनै पनि लागू सर्तहरू वा नीतिहरू उल्लङ्घन गरेमा, तिनीहरूले Uber प्लेटफर्मको सबै वा आंशिक पहुँच गुमाउन सक्छन्। हामीसँग उपयुक्त कानुनी कारबाही गर्नुका साथै ड्राइभर वा डेलिभरी व्यक्तिले प्राप्त गर्नुपर्ने कुनै पनि रकमबाट प्लेटफर्मको दुरुपयोगसँग सम्बन्धित क्षति कटौती, क्षतिपूर्ति वा पुनःप्राप्त गर्ने अधिकार सुरक्षित छ। अनुचित व्यवहारको शंका लागेमा कटौती गर्न सकिने, क्षतिपूर्ति दिन सकिने वा शुल्क लिन सकिने रकमका उदाहरणहरूमा शुल्क, पदोन्नति, सिफारिस मूल्य, प्रवर्द्धन कोड, यात्रा मूल्य, यात्रा समायोजन मूल्य, रद्द शुल्क, प्रवर्द्धन यात्रा मूल्य, र विविध भुक्तानीहरू समावेश छन् तर सीमित छैनन्।