

Colorado Deactivation Policy

Usitishaji: Kupoteza Uwezo wa Kufikia Akaunti | Uber

Sababu za kawaida zaidi za madereva na wasafirishaji bidhaa kuweza kupoteza uwezo wa kufikia akaunti zao, jinsi ya kuepuka usitishaji na cha kufanya ikiwa utakumbana na hali hiyo.

Kuelewa sababu ya madereva na watu wanaosafirisha bidhaa hupoteza idhini ya kufikia akaunti zao

Kwenye ukurasa huu utapata maelezo kuhusu sababu za kawaida zinazofanya madereva na watu wanaosafirisha bidhaa kuweza kupoteza uwezo wa kuingia kwenye akaunti zao, jinsi ya kuepuka hali hiyo na mambo ya kufanya ikiwa hali hiyo itatokea kwako.

Ahadi yetu kwa madereva na wasafirishaji bidhaa

Tunapata motisha kubwa ya kuendelea kutumia mfumo wa Uber na kuwasaidia madereva na wasafirishaji bidhaa kuingia mtandaoni wanapotaka kufanya kazi. Kupoteza ufikiaji wa akaunti si jambo linalofanyika mara kwa mara, lakini linapotokea, tunajua linaweza kuwa la kufadhaisha.

Ni wajibu wetu kuhakikisha kwamba michakato yetu ni ya haki, sahihi na ya uwazi—na kwamba madereva na wasafirishaji bidhaa wanaamini kwamba tunafanya jambo sahihi. Ndiyo maana tumeanzisha kanuni zifuatazo za kutuongoza:

- Madereva na wasafirishaji bidhaa wanapaswa kufahamu tabia zinazoweza kuhatarisha ufikiaji wao.
- Madereva na wasafirishaji bidhaa ambao wamekuwa wakitumia mfumo kwa miaka mingi wamejenga uaminifu kwa wateja wao na Uber. Uber inaweza kuzingatia muda uliotumia kwenye mfumo na idadi ya safari ambazo umekamilisha kwenye maamuzi kuhusu ufikiaji, isipokuwa katika matukio makubwa zaidi.
- Ikiwa upotezaji wowote wa ufikiaji utatokea, Uber itafanya kila juhudi kuwa wazi, kuonyesha huruma na kuwa thabiti katika mawasiliano yetu na tutakuwa mahususi na kuonyesha uwazi kuhusu sababu za uamuzi wetu, isipokuwa pale ambapo kufanya hivyo kuhatarisha watumiaji wengine.
- Nje ya hali mbaya zaidi, madereva na wasafirishaji bidhaa watakuwa na uwezo wa kuomba ukaguzi wa uamuzi wowote ambao utaondoa ufikiaji kwa zaidi ya siku 7 na hauwezi kutatuliwa na dereva au msafirishaji bidhaa.

Uber inapaswa kutumia mbinu thabiti ya kuunda, kukagua na kubadilisha viwango vya kuzima na kukagua akaunti.

Mchakato wetu wa kukagua akaunti

Ushiriki wa binadamu

Ingawa data na teknolojia ni nyenzo muhimu za kuboresha usalama wa tovuti ya Uber, ukaguzi wa miongozo daima utakuwa na jukumu la kusaidia kuhakikisha kwamba madereva na wasafirishaji bidhaa wanatendewa haki na akaunti zao haziathiriwi na ripoti za ulaghai.

Taarifa ya mapema

Inapowezekana, tutamjulisha dereva au mtu anayesafirisha bidhaa ikiwa yuko katika hatari ya kupoteza idhini ya kutumia akaunti yake. Hata hivyo, kuna nyakati ambapo tunaweza kuhitaji kuondoa ufikiaji bila

onyo, kama vile kwa sababu za kisheria au usalama.

Fursa ya kutoa maelezo ya ziada

Madereva na wasafirishaji bidhaa wanapaswa kuwa na uwezo wa kuomba usitishaji wa ukaguzi wa akaunti na kutoa maelezo ya ziada ili kutetea kesi yao, kama vile rekodi za sauti au video. Ndiyo maana tuliunda Kituo cha Ukaguzi ndani ya programu na tunaendelea kukipanua kote ulimwenguni.

Ulinzi dhidi ya madai ya uwongo

Tumeanzia michakato ya kutambua waendeshaji na watumiaji wa Uber Eats wanaotumia vibaya ukadiriaji au mifumo yetu ya usaidizi kwa wateja, mara nyingi kwa lengo la kurejeshewa pesa. Tunafanya kazi ili kuhakikisha kuwa madai yanayotolewa na wateja hawa hayazingatiwi katika maamuzi ya kuzima akaunti.

Kwa nini kupoteza uwezo wa kufikia akaunti hufanyika na nini cha kufanya

Sababu za kawaida zinazoweza kufanya dereva au mtu anayesafirisha bidhaa apoteze idhini ya kuingia kwenye akaunti yake ni hati ambayo muda wake umekwisha au tatizo la rekodi yake ya uhalifu.

Madereva na wasafirishaji bidhaa wanapaswa kuwa na uwezo wa kuomba kukaguliwa kwa akaunti iliyofungwa na kutoa ushahidi wa kuunga mkono kesi yao. Ndiyo maana tuliunda Kituo cha Ukaguzi ndani ya programu na tunaendelea kukipanua kote ulimwenguni.

Kupoteza ufikiaji, hata kwa muda, kunaweza kutatiza, kwa hivyo tunakagua kila ripoti kwa haki na kwa haraka. Iwapo kuna hatua za kuchukua ili kurejesha ufikiaji kwenye akaunti, tutazijumuisha kwenye ujumbe tunaotuma kwa dereva au msafirishaji bidhaa. Unaweza kuwasiliana na timu ya Uber ya [usaidizi kwa wateja](#) ili kupata usaidizi.

Pata maelezo zaidi hapa chini kuhusu sababu zinazofanya madereva na wasafirishaji bidhaa kupoteza ufikiaji wa akaunti.

Uchunguzi wa rekodi ya uhalifu

Madereva wote na watu wanaosafirisha bidhaa lazima wakubali ukaguzi wa mara kwa mara wa historia ya uhalifu, ambao unajumuisha kutathmini rekodi zao za gari na historia ya uhalifu. Vigezo kamili vya kutimiza masharti hutegemea mahali safari ziko na vinategemea sana sheria zinazotumika kwenye mji au jimbo ambalo wako. Hapa kuna baadhi ya sababu za jumla za kupoteza ufikiaji kulingana na uchunguzi wa rekodi ya uhalifu:

- Makosa ya jinai ya hivi karibuni
- Makosa makubwa ya jinai ya hivi majuzi—ikiwa ni pamoja na unyanyasaji wa kijinsia, uhalifu wa kingono dhidi ya watoto, mauaji, ugaidi, biashara haramu ya binadamu na utekaji nyara
- Mashtaka yoyote mazito ya jinai ambayo bado yanayosubiri uamuzi
- Ukiukaji wa mara nyingi wa kanuni za barabarani au ajali katika miaka 3 iliyopita
- Kuendesha gari ukiwa na leseni iliyozuiwa ndani ya miaka 3 iliyopita
- Ukiukaji wowote mkubwa wa kanuni za kuendesha gari wa hivi karibuni, kama vile kuendesha wakati dereva ametumia vileo, kuendesha gari bila uangalifu au kugonga mtu na kutoroka

Kwa kutegemea kanuni, sheria na desturi za mahali ulipo, uchunguzi wa rekodi ya uhalifu unaweza kujumuisha historia yote ya watu wazima ya dereva au msafirishaji bidhaa, kuanzia umri wa miaka 18.

Nyaraka ambazo muda wake umekwisha

Madereva na wasafirishaji bidhaa lazima wapakie hati zote zinazohitajika na wahakikishe kuwa ni za sasa na muda wake haujaisha.

[Pata maelezo zaidi kuhusu hati zinazohitajika](#)

Matatizo ya usalama

Ulifeli Ukaguzi wa Kitambulisho cha Wakati Halisi

Uber hutumia Ukaguzi wa Kitambulisho cha Wakati Halisi ili kuhakikisha kuwa mtu anayeendesha gari au kusafirisha bidhaa analingana na utambulisho wa mtu ambaye amepita ukaguzi wetu. Picha ya wakati halisi lazima ilingane na picha yao ya wasifu. Nchini Marekani, wamiliki wa akaunti hawaruhusiwi kushiriki akaunti yao na au kuikabidhi kwa mtu mwingine.

Mifano ya makosa ya kawaida ya Ukaguzi wa Kitambulisho cha Wakati Halisi

- Kuruhusu mtu mwingine badala ya mmiliki wa akaunti apige picha ya wakati halisi
- Kuwasilisha nakala ya picha
- Kutopiga picha inayoonekana vizuri na yenye mwanga wa kutosha ambayo inalinganisha uso na shingo kwenye fremu ya ndani ya programu iliyotolewa
- Kukosa kubadilisha picha ya wasifu ikiwa mwonekano wa dereva au msafirishaji wa bidhaa umebadilika

[Pata maelezo zaidi kuhusu uthibitishaji wa picha](#)

Kuendesha Gari Vibaya

Hii inajumuisha ripoti kwamba dereva au mtu anayesafirisha bidhaa amepata ajali au kuvunja sheria ya barabarani wakati wa safari au usafirishaji wa bidhaa au ripoti za mara kwa mara za kuendesha gari kwa njia mbaya, isiyo salama au kukengeushwa wakati wa kutumia programu ya Dereva.

Kuendesha gari vibaya au kwa kusinzia

Hii inajumuisha ripoti za kuendesha gari ukiwa umesinzia au ukiwa umelewa, umetumia bangi, dawa za kulevya au dawa za dukani au zilizoagizwa na daktari ambazo hazipaswi kutumiwa unapoendesha gari. Pia inajumuisha ripoti za kuwa na dawa za kulevya na/au kufungua chupa za pombe kwenye gari. Harufu ya pombe au dawa za kulevya—hata zikiachwa na wasafiri—zinaweza kufasiriwa kama kudhoofika na Uber inaweza kuhitajika kisheria kufunga akaunti kwa muda tunapochunguza.

Mabishano na unyanyasaji

Kuonyesha tabia ya fujo, majibizano au unyanyasaji. Inajumuisha:

- Kutumia lugha, ishara au kuchukua hatua ambazo zinaweza kumkosea mtu heshima, kumtisha au zisizomfaa
- Kuonesha picha zinazoonyesha waziwazi ngono au zinazoonyesha unyanyasaji wa kimwili na wengine katika jumuiya ya Uber, ikiwemo kuonesha picha hizo kupitia mifumo ya usaidizi wa mtandaoni ya Uber au kuhusiana na huduma ya mfumo wa Uber

Mwenendo usiofaa wa kingono au unyanyasaji

Aina yoyote ya unyanyasaji wa kingono, unaojumuisha unyanyasaji wa kijinsia na utovu wa nidhamu ya kingono unaofanywa na mtu yeyote, ikiwa ni pamoja na madereva, wasafirishaji bidhaa, wasafiri, watumiaji wa Uber Eats na wahusika wengine, hairuhusiwi wakati wa kutumia programu ya Uber na inaweza kuwa kinyume cha sheria. Unyanyasaji wa kingono ni kuguswa kimwili au jaribio la kimwili la kingono na unafanywa bila idhini, kama vile kugusa, kubusu au kufanya ngono. Mwenendo mbaya wa

kingono unajumuisha tabia isiyo ya kimwili ambayo ni ya kingono au ya kimapenzi na imefanywa bila idhini au ina matokeo ya kumtishia au kumwogopesha mtu. Sheria ya Uber ya kutofanya ngono inakataza kufanya ngono bila kujali kama dereva au mtu anayesafirisha bidhaa anamjua mtu huyo au anapata idhini yake.

Mpango wa Uber wa Kuleta Mabadiliko hutoa nyenzo kutoka kwa washirika kama vile RAINN na NO MORE wanaotoa maelezo kuhusu mwingiliano salama na wenye heshima.

[Angalia nyenzo kutoka RAINN](#)

[Angalia nyenzo kutoka NO MORE](#)

Kusitishwa kwenye mifumo mingine

Kama sehemu ya Mpango wa Usalama wa Kushiriki katika Tansia, Uber na kampuni nyingine zinazoshiriki hushiriki taarifa ya akaunti kupitia HireRight kwa madereva na wasafirishaji bidhaa waliositishwa kwa sababu za matukio makubwa zaidi ya usalama, yakiwemo unyanyasaji wa kingono na vifo vya kushambuliwa. Matukio ya aina hii ni nadra sana kwenye mfumo wa Uber, kwa hivyo madereva wengi hawaathiriwi. Mpango huu umebuniwa ili kuboresha usalama katika tansia nzima.

[Pata maelezo zaidi](#)

Matumizi ya magari ambayo hayajaidhinishwa

Magari au aina nyingine za usafiri zinazohusiana na wasifu wa dereva au msafirishaji wa bidhaa na zinazotimiza masharti ya msingi ya jiji lao ndizo zinazokubalika.

Mifano ya makosa ya kawaida yanayohusiana na magari ambayo hayajaidhinishwa

- Kutotoa maelezo mapya ya gari kwa Uber
- Kutumia gari kukamilisha safari za kusafirisha bidhaa ilhali umejisajili kusafirisha bidhaa kwa kutumia baiskeli au kwa kutembea kwa miguu

[Pata maelezo zaidi kuhusu masharti ya gari](#)

Magari yasiyo salama

Hii inajumuisha kutotunza gari kulingana na usalama wa tansia na viwango vya udumishaji. Kwa mfano, kukosa kudumisha hali nzuri ya breki, mikanda ya usalama na magurudumu, kupuuza mwito wa kurejesha gari kwa muuzaji na kupuuza taa za onyo za dashibodi.

Shughuli za ulaghai

Ili mfumo wetu ufanye kazi vizuri na kwa usalama iwezekanavyo, tunategemea kila mtu anayetumia mfumo wa Uber kutii sheria na masharti yetu na kujiepusha na shughuli za ulaghai. Tunajitahidi kuzuia na kugundua ulaghai unaoathiri watumiaji wa Uber.

Uber hutegemea mifumo ya kiotomatiki na inayofanywa kwa mkono, ikiwa ni pamoja na ukaguzi kutoka kwa wataalamu wa ulaghai, ili kugundua shughuli za ulaghai zinazokiuka sheria na masharti yetu. Katika baadhi ya matukio, shughuli kama hizo zinaweza kusababisha kusitishwa kwa akaunti ya mtumiaji.

Shughuli za ulaghai ambazo zinaweza kusababisha kufungwa kwa akaunti ni pamoja na lakini sio tu:

- Kuongeza kwa makusudi muda au umbali wa safari au usafirishaji bidhaa
- Kukubali maombi ya safari au kusafirisha bidhaa bila nia ya kuyakamilisha, ikiwa ni pamoja na

kusababisha watumiaji kughairi

- Kuunda nakala bandia au vinginevyo akaunti zisizofaa
- Kudai ada zisizo na idhini kama vile ada za uwongo za kusafisha
- Kuomba kwa maksudi, kukubali au kukamilisha safari za ulaghai au za uwongo au usafirishaji bidhaa
- Kudai kusafirisha bidhaa bila kuchukua bidhaa ya kusafirisha
- Kuchukua bidhaa ya kusafirisha lakini kuhifadhi yote au sehemu ya bidhaa na kukosa kusafirisha oda zima
- Kutatiza au kubadilisha utendakazi wa kawaida wa mfumo wa Uber, yakiwemo matumizi ya vifaa visivyoidhinishwa au vilivyobadilishwa au programu ili kuzuia au kukwepa utendakazi mzuri wa mfumo wa GPS
- Kutumia vibaya programu yoyote, kama vile ofa au mialiko au kutozitemia kwa madhumuni yaliyokusudiwa
- Kupinga malipo kwa sababu za ulaghai au zisizo halali
- Kughushi hati

Hati za ulaghai

Hati zilizobadilishwa au za uwongo haziruhusiwi.

Mifano ya makosa ya kawaida yanayohusiana na hati za ulaghai

- Kuwasilisha nakala za fotokopi, hati zilizochanganuliwa au picha za picha, badala ya hati halisi
- Kubadilisha hati kihalisi au kidijitali (kama vile kufuta, mwandiko usiohitajika na hati zilizobadilishwa)
- Kuwasilisha hati za picha za skrini za simu
- Kuwasilisha hati ambayo haionekani kabisa na haionekani vizuri

Ulaghai wa utambulisho

Hii inajumuisha dereva au mtu anayesafirisha bidhaa kughushi taarifa, kuchukua utambulisho wa mtu mwingine, kushiriki akaunti na mtu mwingine, kuwasilisha hati binafsi ambazo si zake au kujaribu kukwepa ukaguzi wa utambulisho.

Mifano ya makosa ya kawaida yanayohusiana na ulaghai wa utambulisho

- Kukosa kuhakikisha kwamba jina kamili la kisheria, tarehe ya kuzaliwa, nambari ya utambulisho na taarifa nyingine ya akaunti iliyowasilishwa kwa Uber ni sahihi
- Dereva au mtu anayesafirisha bidhaa anayejwakilisha kama mtu ambaye si yeye
- Kuwasilisha hati ambazo si zake na ambazo haruhusiwi kutumia
- Kushiriki akaunti na mtu mwingine (wamiliki wa akaunti hawaruhusiwi kushiriki akaunti yao au kuikabidhi kwa mtu mwingine yeyote)

Nakala ya ulaghai ya akaunti

Haturuhusu kufungua akaunti rudufu ambazo hazifai. Ikiwa dereva au msafirishaji bidhaa ana tatizo la kuingia kwenye akaunti yake au kutumia mfumo, anapaswa kuwasiliana na kituo cha Usaidizi badala ya kufungua akaunti mbadala.

Ulaghai wa kifedha

Shughuli za ulaghai wa kifedha ni pamoja na kuongeza muda au umbali wa safari kwa makusudi, kutumia vibaya ada na ofa na kuomba kufidiwa kwa ajili ya usafi kutokana na uchafu ambao haukutokea.

Mifano ya makosa ya kawaida yanayohusiana na ulaghai wa kifedha

- Kukosa kutoa picha zinazoonekana vizuri, risiti ya usafi uliofanywa na maelezo sahihi ya safari wakati wa kuwasilisha dai la ada ya kusafisha
- Kusababisha wasafiri kughairi safari
- Kuongeza muda au umbali wa safari
- Kuwasilisha madai ya uwongo kwa ajili ya ada au marejesho ya fedha au kutumia vibaya ofa

Kushirikiana na wasafiri au watumiaji wa Uber Eats wanaopiga simu kabla ya safari au kusafirisha bidhaa na kumwomba dereva au mtu anayesafirisha bidhaa afanye mambo ambayo ni kinyume cha Mwongozo wa Jumuiya ya Uber

Ubaguzi au kukataa huduma

Dereva au mtu anayesafirisha bidhaa anaweza kupoteza idhini ya kutumia akaunti yake kwa:

- Kubagua au kutoa matamshi ya kuudhi mtu kwa msingi wa mbari, rangi, ulemavu, utambulisho wa kijinsia, hali ya ndoa, ujauzito, asili ya kitaifa, umri, dini, jinsia, mwelekeo wa kijinsia au sifa zozote zinazolindwa chini ya sheria husika
- Kukataa au kughairi safari za wasafiri kwa sababu ya wanyama wao wa huduma, viti vya magurudumu au vifaa vingine vya usaidizi

[Pata maelezo zaidi](#)

Mifano ya makosa ya kawaida yanayohusiana na ubaguzi

- Kukataa wanyama wa huduma. Sheria mbalimbali za jimbo na serikali kuu zinakataza kuwakataa wasafiri kwa sababu ya wanyama wao wa huduma. Mzio, pingamizi za kidini au uoga wa jumla wa wanyama sio sababu halali za kukataa mnyama wa huduma.
- Kukataa kusaidia kuweka viti vya magurudumu au vifaa vingine vya usaidizi kama vile vifaa vya kusaidia kutembea kwenye gari. Vifaa hivi mara nyingi vinaweza kukunjwa au kufunguliwa ili kutoshea kwenye buti.

Kutoa maoni yasiyofaa kuhusu sifa binafsi za mtu, kama vile mbari, rangi, ulemavu, utambulisho wa kijinsia, hali ya ndoa, ujauzito, asili ya kitaifa, umri, dini, jinsia na mwelekeo wa kingono.

Tathmini

Dereva au mtu anayesafirisha bidhaa anaweza kupoteza idhini ya kutumia sehemu au tovuti yote ya Uber kwa sababu ya ukadiriaji ambao uko chini ya kiwango cha chini cha ukadiriaji wa wastani katika jiji lake. Ikiwa ukadiriaji wao unakaribia kiwango cha chini, tutawajulisha na tunaweza kuwapa taarifa zinazoweza kuwasaidia kuboresha ukadiriaji wao kutoka kwa watumiaji, wateja na migahawa.

Nyenzo kwa ajili ya madereva

Ukadiriaji wa dereva nchini Marekani ni wastani wa ukadiriaji 500 wa mwisho kutoka kwa wasafiri. Tunaelewa kuwa kuna mambo ambayo dereva hawezi kuyadhibiti ambayo yanaweza kuathiri ukadiriaji wake. Tumeweka mfumo wa kutenga ukadiriaji unaotolewa na wasafiri wenye maoni hasi au ubaguzi kupita kiasi na ukadiriaji wenye maoni ambayo madereva hawawezi kuyadhibiti. Pata maelezo zaidi [hapa](#).

[Jinsi madereva wanaweza kuzuia ukadiriaji wa chini kutoka kwa wasafiri](#)

[Jinsi madereva wanavyoweza kurudisha ufikiaji wa kutoa safari kwa kuchukua kozi](#)

Nyenzo kwa wasafirishaji bidhaa

[Jinsi wasafirishaji bidhaa wanavyoweza kuepuka ukadiriaji wa chini kutoka kwa wateja](#)

Maelezo ya ziada kwa wasafirishaji bidhaa

Sababu chache zinatumiwa tu kwa wasafirishaji wa bidhaa, zikiwemo zile zilizo rodheshwa hapa chini.

Matumizi mabaya ya kughairi

Msafirishaji wa bidhaa ana haki ya kukataa fursa yoyote ya usafirishaji inayotolewa kwake. Hata hivyo, kukubali maombi ya kusafirisha bidhaa bila kukusudia kukamilisha usafirishaji na kughairi idadi kubwa isiyo ya kawaida ya maombi ya usafirishaji baada ya kukubalika kunachukuliwa kama ulaghai.

Mifano ya makosa ya kawaida yanayohusiana na matumizi mabaya ya kughairi

- Kutokamilisha usafirishaji bidhaa baada ya kuchukua oda na kabla ya kusafirisha oda katika eneo la kupeleka bidhaa. Ikiwa mtu anayesafirisha bidhaa hawezi kukamilisha usafirishaji wa bidhaa kwa sababu ya matatizo yanayotokea (kama vile gurudumu kwisha upepo), anaweza kuwasiliana na kitengo cha Usaidizi kwa Wateja ili kupata usaidizi.
- Kutoangalia maelezo ya kusafirisha bidhaa ambayo mteja anaweza kuwa ameweka kwenye programu, kama vile maelekezo au kutowasiliana na mteja kwa kutumia programu ikiwa inahitajika.

Wizi wa chakula

Ikiwa mtu anayesafirisha bidhaa anaashiria kwamba amekamilisha safari bila kusafirisha chakula au kughairi safari baada ya kuchukua chakula na kabla ya kukamilisha safari hadi eneo la kushusha, hii inachukuliwa kuwa ni wizi wa chakula unaoshukiwa.

Mifano ya makosa ya kawaida yanayohusiana na wizi wa chakula

- Kuweka alama ya "Imesafirishwa" bila kufika mahali alipo mteja na kumsafirishia oda
- Kughairi safari kabla ya kuanza kusafirisha bidhaa hadi kwenye eneo la kushusha bila kuacha agizo kwenye mgahawa ili msafirishaji mwingine achukue

Ulaghai wa wakati ukiwa safarini

Hii inajumuisha kielelezo cha safari zinazocheleweshwa mara kwa mara (kuchukua muda mrefu kuliko ilivyotarajiwa kulingana na makadirio ya GPS na muda wa usafirishaji mwingine wa bidhaa katika mji wa mtu huyo anayesafirisha bidhaa). Kucheleweshwa kuweka alama kwamba oda "Imesafirishwa" baada ya kushukishwa kwa sababu zisizo halali pia kunaweza kuchukuliwa kuwa ulaghai.

Mifano ya makosa ya kawaida yanayohusiana na ulaghai wa wakati wa safari

- Kukubali maombi ya kusafirisha bidhaa kabla ya kuwa tayari kwenda kwenye mgahawa.

Kuweka alama kwamba agizo "Limefikishwa" katika programu ya Dereva muda mrefu baada ya msafirishaji kufikisha chakula. Ikiwa atakumbana na matatizo ya muunganisho au programu, anaweza kupiga simu kwa kitengo cha Usaidizi kwa Wateja ili kukamilisha usafirishaji wa bidhaa kwa ajili yake.

Mwongozo wa Jumuiya kwa watumiaji wote wa Uber

Ukurasa huu unaelezea sababu za kawaida ambazo madereva na watu wanaosafirisha bidhaa wanaweza kupoteza idhini ya kutumia akaunti zao. Watumiaji wote wa mfumo (ikiwa ni pamoja na wasafiri, watumiaji wa Uber Eats na migahawa) wanaweza kupoteza ufikiaji kwa sababu kama hizo. Tafadhali soma [Mwongozo wetu ya Jumuiya](#) ili upate maelezo zaidi kuhusu kupoteza ufikiaji wa akaunti kwa watumiaji wote.

Ukiukaji wa sera: Ukurasa huu unaelezea sababu za kawaida za kupoteza ufikiaji wa akaunti, lakini ikiwa dereva au mtu anayesafirisha bidhaa atakiuka masharti yoyote ya mkataba wake na Uber au masharti au

sera zozote zinazotumika, ikiwemo Miongozo ya Jumuiya, anaweza kupoteza ufikiaji wa tovuti yote au sehemu yake ya Uber. Tunahifadhi haki ya kukata, kufidia au kurejesha uharibifu unaohusiana na matumizi mabaya ya mfumo kutoka kwa kiasi chochote ambacho dereva au msafirishaji bidhaa anaweza kupokea, kando na kuchukua hatua zinazofaa za kisheria. Mifano ya kiasi ambacho kinaweza kukatwa, kufidiwa au kutozwa, ikiwa tabia isiyofaa inashukiwa, ni pamoja na, lakini sio tu, ada, ofa, thamani za mialiko, misimbo ya ofa, bei za safari, marekebisho ya bei ya safari, ada za kughairi, bei za safari ya ofa na malipo ya ziada.

Maswali Yanayoulizwa Sana

Ninaweza kuomba ukaguzi wa akaunti vipi?

Kwa kujibu ujumbe wa ndani ya programu unaoeleza kwa kina sababu ya usitishaji. Hapa unaweza kuchagua kuomba ukaguzi na upakie taarifa muhimu ya kuthibitisha, ikiwemo rekodi za sauti na video na picha.

Ninaweza kuwasilisha video za safari vipi?

Mawakala wanaweza kukagua rekodi za sauti na video zinazoundwa kupitia programu ya Uber. Ili kuwasilisha video anza kwa kujibu ujumbe wa ndani ya programu unaoeleza kwa kina sababu ya kufunga akaunti. Hapo unaweza kuchagua kuomba ukaguzi na upakie taarifa muhimu ya kuthibitisha, ikiwa ni pamoja na rekodi za video na sauti na picha.

Ukaguzi wa akaunti huchukua muda gani?

Muda wa ukaguzi unaweza kutofautiana kulingana na kesi. Pindi dereva au msafirishaji bidhaa anapowasilisha ombi la ukaguzi, atarifiwa pia kuhusu muda na hali ya uchakataji unaotarajiwa. Akaunti zitaendelea kufungwa wakati ukaguzi unaendelea.

Je, Uber inashirikiana na msafiri au mteja wa Uber Eats kila wakati?

Hapana. Tunaelewa kwamba madereva na wasafirishaji bidhaa wanahisi kama mara nyingi tunaelekea upande wa pili, lakini kila mtu anayetumia Uber wakiwemo wasafiri na wateja wa Eats wote hufuata Miongozo wa Jumuiya. Ni jambo la kusikitisha kwamba baadhi ya watu wanaweza kutumia vibaya mifumo yetu ya ukadiriaji na usaidizi kwa wateja ili warejeshewe pesa au wapate mapunguzo. Tumeweka michakato ya kuwatambua wateja hawa vyema na kusaidia kuhakikisha kwamba madai yao hayatiliwi maanani katika maamuzi ya kusitisha akaunti.