Colorado Deactivation and Suspension Policy

निष्क्रियताहरू: खातामा पहुँच गुमाउने | उबर

चालक र डेलिभरी गर्ने व्यक्तिहरूले आफ्नो खातामा पहुँच गुमाउन सक्ने सबैभन्दा आम कारणहरू, निष्क्रियताबाट कसरी बच्ने र यदि तपाईंलाई यस्तो भयो भने के गर्ने।

चालक र डेलिभरी गर्ने व्यक्तिहरूले आफ्नो खातामा पहुँच गुमाउन सक्ने कारणहरूको बुझाइ

यस पृष्ठमा, तपाईंले चालक र डेलिभरी गर्ने व्यक्तिहरूले आफ्नो खातामा पहुँच गुमाउन सक्ने सबैभन्दा आम कारणहरू, यसबाट कसरी बच्ने र यदि तपाईंलाई यस्तो भएमा के गर्ने भन्ने बारे जानकारी पाउनुहुने छ।

चालक र डेलिभरी गर्ने व्यक्तिहरूप्रति हाम्रो प्रतिबद्धता

उबर प्लेटफर्ममा पहुँच खुला राख्न र चालकहरू र डेलिभरी व्यक्तिहरूले काम गर्न चाहँदा अनलाइन रहन मद्दत गर्न हामी दृढतापूर्वक उत्प्रेरित छौं। प्रायः खाताको पहुँच गुमाउने घटना हुँदैन, तर यस्तो हुँदा, यो निराशाजनक हुन सक्छ भन्ने हामीलाई थाहा छ।

हाम्रा प्रक्रियाहरू निष्पक्ष, सत्य र पारदर्शी रहने कुरा सुनिश्चित गर्नु र चालकहरू र डेलिभरी व्यक्तिहरूलाई हामीले सही काम गरिरहेका छौं भन्ने कुरामा विश्वास दिलाउनु हाम्रो जिम्मेवारी हो। त्यसैले हामीले तलका सिद्धान्तहरू विकास गरेका छौं जसले हामीलाई मार्गदर्शन गर्दछः

- चालकहरू र डेलिभरी व्यक्तिहरूले आफ्नो पहुँचलाई जोखिममा पार्न सक्ने व्यवहारहरू बारे सचेत हुनुपर्छ।
- वर्षौंदेखि प्लेटफर्म प्रयोग गर्दै आएका चालकहरू र डेलिभरी व्यक्तिहरूले आफ्ना ग्राहकहरू र उबरसँग विश्वास निर्माण गरेका छन्। गम्भीर घटनाहरू बाहेक, उबरले पहुँचसम्बन्धी निर्णयहरूमा प्लेटफर्ममा बिताएको समय र यात्राहरूको संख्यालाई विचार गर्न सक्छ।
- यदि कुनै पहुँच गुमाउने घटना भयो भने, उबरले, यसो गर्दा अन्य प्रयोगकर्ताहरूलाई जोखिम हुने अवस्थामा बाहेक, हाम्रो सञ्चारमा स्पष्ट, सहानुभूतिपूर्ण र सुसङ्गत हुन र हाम्रो निर्णयका कारणहरू बारे विशिष्ट र पारदर्शी हुन हरसम्भव प्रयास गर्ने छ।
- 7 दिनभन्दा बढी पहुँच बन्द गर्ने र चालक वा डेलिभरी गर्ने व्यक्तिले आफैं समाधान गर्न नसक्ने खालका सबैभन्दा गम्भीर घटनाहरू बाहेक, चालक र डेलिभरी गर्ने व्यक्तिहरूलाई कुनै पनि निर्णयको पुनरावलोकन गर्नको लागि अनुरोध गर्ने अधिकार हुनुपर्ने छ।

- उबरले खाता निष्क्रिय गर्ने र समीक्षा मापदण्डहरू सिर्जना गर्न, समीक्षा गर्न र परिवर्तन गर्न अपनाउने पद्धतिमा एकरूपता हुनुपर्दछ।

हाम्रो खाता समीक्षा प्रक्रिया

मानवीय संलग्नता

उबर प्लेटफर्मको सुरक्षा सुधार गर्नका लागि डेटा र प्रविधि उपयोगी औजारहरू हुँदाहुँदै तापनि, चालकहरू र डेलिभरी व्यक्तिहरूलाई उचित व्यवहार गरिने र तिनका खाताहरूलाई गलत रिपोर्टहरूले असर नगर्ने कुरा सुनिश्चित गर्न म्यानुअल समीक्षाहरूले सधैं भूमिका खेल्ने छन्।

अग्रिम सूचना

सम्भव भएसम्म, हामी चालक वा डेलिभरी व्यक्तिलाई उनीहरूको खातामा पहुँच गुमाउने जोखिम रहेमा जानकारी दिने छौं। यद्यपि, कहिलेकाहीँ कानूनी वा सुरक्षा कारणहरूले गर्दा सूचना विना पहुँच हटाउनुपर्ने हुन सक्छ।

थप जानकारी प्रदान गर्ने अवसर

चालक र डेलिभरी गर्ने व्यक्तिहरूले खाता निष्क्रियकरणको समीक्षा अनुरोध गर्ने र आफ्नो मामलालाई समर्थन गर्न थप जानकारी जस्तै अडियो वा भिडियो रेकर्डिङहरू प्रदान गर्ने क्षमता हुनुपर्छ। त्यसैले हामीले इन-एप समीक्षा केन्द्र निर्माण गरेका छौं र यसलाई विश्वभर विस्तार गर्ने क्रम जारी छ।

झूटा आरोपहरूबाट सुरक्षा

हामीले प्रायः रिफन्ड प्राप्त गर्ने उद्देश्यले हाम्रो रेटिङ र ग्राहक सहायता प्रणालीको दुरुपयोग गर्ने राइडरहरू र उबर ईट्स प्रयोगकर्ताहरूलाई पहिचान गर्न प्रक्रियाहरू लागू गरेका छौं। हामी यी ग्राहकहरूले लगाएका आरोपहरू खाता निष्क्रिय गर्ने निर्णयहरूमा विचार नगरिने कुरा सुनिश्चित गर्ने प्रयास गर्छौं।

पहुँच किन गुम्छ र के गर्ने

चालक वा डेलिभरी गर्ने व्यक्तिले आफ्नो खाता पहुँच गुमाउन सक्ने सबैभन्दा आम कारणहरूमध्ये एउटा वैधता अवधि समाप्त भएको कागजात वा पृष्ठभूमि जाँचको समस्या हो।

चालक र डेलिभरी गर्ने व्यक्तिहरूले खाता निष्क्रियकरणको समीक्षा गर्न र आफ्नो मामलालाई समर्थन गर्न प्रमाणहरू प्रदान गर्न अनुरोध गर्ने क्षमता हुनुपर्छ। त्यसैले हामीले इन-एप समीक्षा केन्द्र निर्माण गरेका छौं र यसलाई विश्वभर विस्तार गर्ने क्रम जारी छ।

अस्थायी रूपमा भए पनि पहुँच गुमाउनु अवरोधकारी हुन सक्छ, त्यसैले हामी प्रत्येक रिपोर्टलाई निष्पक्ष र छिटो समीक्षा गर्दछौं। यदि खातामा पुनः पहुँच प्राप्त गर्नका लागि चाल्नुपर्ने कदमहरू छन् भने, हामी तिनलाई चालक वा डेलिभरी

व्यक्तिलाई पठाइने सन्देशमा समावेश गर्ने छौं। मद्दतको लागि उबरको [ग्राहक सहायता टोलीलाई](#) सधैं सम्पर्क गर्न सकिन्छ।

चालक र डेलिभरी गर्ने व्यक्तिहरूले खाता पहुँच गुमाउन सक्ने कारणहरूको बारेमा तल थप जानकारी लिनुहोस्।

पृष्ठभूमि जाँचहरू

सबै चालकहरू र डेलिभरी व्यक्तिहरू नियमित पृष्ठभूमि जाँचहरूमा सहमत हुनुपर्छ, जसमा उनीहरूको मोटर वाहन रेकर्ड र आपराधिक इतिहास मूल्याङ्कन समावेश हुन्छ। सटीक योग्यता मापदण्ड तिनीहरूले कहाँ यात्रा गर्छन् भन्ने कुरामा निर्भर गर्दछ र धेरै हदसम्म उनीहरूको शहर वा राज्यमा लागू हुने कानूनहरूमा आधारित हुन्छ। पृष्ठभूमि जाँचको आधारमा पहुँच गुमाउने केही सामान्य कारणहरू यहाँ दिइएको छः

- हालसालैका जघन्य अपराधहरू
- हालसालैका गम्भीर फौजदारी अपराधहरू - जसमध्ये यौन आक्रमण, बालबालिकाविरुद्ध यौन अपराध, हत्याकाण्ड/हत्या, आतंकवाद, मानव ओसारपसार र अपहरण समावेश छन्
- अझै विचाराधीन रहेका कुनै पनि गम्भीर आपराधिक आरोपहरू
- पछिल्ला 3 वर्षमा धेरै भएका उल्लङ्घन वा दुर्घटनाहरू
- पछिल्ला 3 वर्षभित्र निलम्बित इजाजतपत्र सहित ड्राइभिङ गरेको
- हालसालैको कुनै पनि गम्भीर ड्राइभिङ उल्लङ्घन, जस्तै मापसे, लापरवाहीपूर्ण ड्राइभिङ वा हिट-एन्ड-रन

स्थानिय लागू हुने नियम, कानूनी प्रावधान र अभ्यासको आधारमा, पृष्ठभूमि जाँचले चालक वा डेलिभरी व्यक्तिको सम्पूर्ण प्रौढ इतिहासलाई समावेश गर्न सक्छ, जुन 18 वर्षको उमेरबाट सुरु हुन्छ।

म्याद सकिएका कागजातहरू

चालकहरू र डेलिभरी व्यक्तिहरूले सबै आवश्यक कागजातहरू अपलोड गर्नुपर्छ र ती वैध रहेको र म्याद नसकिएको सुनिश्चित गर्नुपर्छ।

[आवश्यक कागजातहरूको बारेमा थप जानकारी लिनुहोस](#)

सुरक्षा समस्याहरू

रियल-टाइम परिचयपत्र जाँचमा असफल हुनु

उबरले हाम्रो स्क्रिनिङ जाँच पास गरेको व्यक्तिको पहिचानसँग ड्राइभिङ वा डेलिभरी गर्ने व्यक्ति मेल खाने कुरा सुनिश्चित गर्न रियल-टाइम आईडी जाँच प्रयोग गर्दछ। रियल-टाइम फोटो तिनीहरूको प्रोफाइल फोटोसँग मेल खानुपर्छ। संयुक्त राज्य अमेरिकामा, खातावालाहरूलाई उनीहरूको खाता अरू कसैसँग साझेदारी गर्न वा नियुक्त गर्न अनुमति छैन।

रियल - टाइम आईडी जाँच गर्दा हुने सामान्य गल्तीका उदाहरणहरू

- खाताधनी बाहेक अरू कसैलाई रियल-टाइम फोटो खिच्न दिनु
- फोटोको फोटो पेस गर्ने
- प्रदान गरिएको एप-भित्रको फ्रेममा अनुहार र घाँटीलाई पङ्क्तिबद्ध गरेर स्पष्ट, राम्ररी प्रकाश पारेर फोटो नलिने
- यदि चालक वा डेलिभरी व्यक्तिको बाहिरी रूप परिवर्तन भएमा प्रोफाइल फोटो अपडेट नगर्ने

[फोटो प्रमाणीकरणको बारेमा थप जानकारी लिनुहोस](#)

असुरक्षित सवारी चलाइ

यसमा यात्राको क्रममा वा डेलिभरी गर्दा चालक वा डेलिभरी गर्ने व्यक्तिले दुर्घटना वा ट्राफिकले देखेको रिपोर्ट वा ड्राइभर एप प्रयोग गर्दा बारम्बार खराब, असुरक्षित वा ध्यान नदिई ड्राइभिङ गरेको रिपोर्ट पर्ने समावेश छन्।

अक्षम वा निद्रा लागेको अवस्थामा ड्राइभिङ गरेको

यसमा निदाइरहेको अवस्थामा वा रक्सी, गाँजा, अवैध लागूपदार्थ वा मोटर सवारी साधन चलाउँदा प्रयोग गर्न नहुने ओभर-द-काउन्टर वा प्रेस्क्रिप्सन औषधिको प्रभावमा ड्राइभिङ गरेको रिपोर्टहरू पर्दछन्। यसमा कारमा लागूपदार्थ र/वा रक्सीको खुला भाडाहरू भेटिएका रिपोर्टहरू पनि पर्दछन्। मदिरा वा लागूऔषधको गन्ध–यात्रुहरूबाट आएको भए पनि–अयोग्यताको रूपमा व्याख्या गर्न सकिने छ र कानुनबमोजिम उबरले अनुसन्धानको क्रममा अस्थायी रूपमा खाता रोक्का गर्न बाध्य हुन सक्ने छ।

झगडा र दुर्व्यवहार

आक्रामक, निहु खोज्ने वा दुराचारयुक्त व्यवहार प्रदर्शन गर्ने। यसमा निम्न कुराहरू समावेश छन्:

- अपमानजनक, धम्कीपूर्ण वा अनुपयुक्त हुनसक्ने भाषा प्रयोग गर्नु, संकेत दिनु वा कार्य गर्नु
- उबर समुदायमा उबरको अनलाइन सहायता प्रणालीहरू मार्फत वा उबर प्लेटफर्म अनुभवको सम्बन्धमा यस्ता छविहरूको अनावश्यक साझेदारी लगायत अरूसँग यौनजन्य वा शारीरिक हिंसा दर्शाउने ग्राफिक छविहरू प्रसारण गर्नु

यौन दुर्व्यवहार वा आक्रमण

उबर प्रयोग गर्दा चालक, डेलिभरी व्यक्ति, यात्रु उबर इट्स प्रयोगकर्ता र तेस्रो पक्षहरू लगायत कसैबाट पनि यौन आक्रमण र यौन दुराचार लगायत कुनै पनि प्रकारको यौन दुर्व्यवहार निषेधित छ र गैरकानूनी पनि हुन सक्छ। यौन आक्रमण भनेको अनुमति विना गरिएको यौनजन्य प्रकृतिको शारीरिक कार्य गर्ने वा त्यसो गर्ने प्रयास गर्नु हो, जस्तै छुने, चुम्बन वा यौनसम्पर्क। यौन दुरराचारमा अनुमति विना वा कसैलाई धम्की दिन वा तर्साउन गरिने यौनजन्य वा प्रेमभाव दर्शाउने गैर-शारीरिक कार्यहरू पर्दछन्। उबरको यौनसम्पर्क निषेध नियमले चालक वा डेलिभरी व्यक्तिले सवार व्यक्तिलाई चिने वा निजको सहमति प्राप्त गरे पनि यौनसम्पर्क निषेध गर्दछ।

उबरको ड्राइभिङ परिवर्तन कार्यक्रमले RAINN र NO MORE जस्ता साझेदारहरूबाट सुरक्षित र सम्मानजनक अन्तरक्रियाहरू बारे जानकारी प्रदान गर्ने स्रोतहरू प्रदान गर्दछ।

RAINN बाट उपलब्ध स्रोतहरू हेर्नुहोस
NO MORE बाट उपलब्ध स्रोतहरू हेर्नुहोस

अन्य प्लेटफर्महरूमा निष्क्रियता

उद्यम साझेदारी सुरक्षा कार्यक्रमको भागको रूपमा, उबर र अन्य सहभागी कम्पनीहरूले यौन आक्रमण र शारीरिक आक्रमणबाट हुन मृत्युहरू लगायत सबैभन्दा गम्भीर सुरक्षा घटनाहरूको लागि खाता निष्क्रिय गरिएका ड्राइभर र डेलिभरी व्यक्तिहरूको खाता विवरण HireRight मार्फत आदानप्रदान गर्दछन्। उबरको प्लेटफर्ममा यस्ता प्रकारका घटनाहरू धेरै दुर्लभ हुन्छन्, त्यसैले अधिकांश ड्राइभरहरू प्रभावित हुँदैनन्। यो कार्यक्रम सम्पूर्ण उद्योगमा सुरक्षा सुधार गर्न डिजाइन

गरिएको हो।

[थप जानकारी लिनुहोस्](#)

अस्वीकृत सवारी साधनहरूको प्रयोग

चालक वा डेलिभरी गर्ने व्यक्तिको प्रोफाइलसँग सम्बद्ध र उनीहरूको शहरका न्यूनतम मापदण्डहरू पूरा गर्ने सवारी साधनहरू वा अन्य यातायातका माध्यमहरू मात्र स्वीकार्य छन्।

अस्वीकृत सवारी साधनहरूसँग सम्बन्धित सामान्य गल्तीका उदाहरणहरू

- उबरलाई अद्यावधिक सवारी जानकारी प्रदान नगर्ने
- साइकल वा हिँडेर डेलिभर गर्न दर्ता गरेको अवस्थामा डेलिभरीहरू पूरा गर्न सवारी साधन प्रयोग गर्ने

सवारी साधन मापदण्डहरूको बारेमा थप जानकारी लिनुहोस्

असुरक्षित सवारी साधनहरू

यसमा उद्योगको सुरक्षा र मर्मतसम्भार मापदण्डहरू अनुसार सवारीसाधन मर्मत नगर्नु लगायत पर्दछन्। उदाहरणका लागि, ब्रेक, सिट बेल्ट र टायरहरू चुस्तदुरुस्त अवस्थामा नराख्नु; उत्पादन फिर्ता गर्ने अनुरोधहरूलाई बेवास्ता गर्नु; र ड्यासबोर्ड चेतावनी बत्तीहरूलाई बेवास्ता गर्नु।

कपटपूर्ण गतिविधिहरू

हाम्रो प्लेटफर्मलाई सकेसम्म राम्रो र सुरक्षित रूपमा सञ्चालन गर्नको लागि, हामी उबर प्लेटफर्म प्रयोग गर्ने सबैले हाम्रा सर्तहरू पालना गर्ने र कपटपूर्ण गतिविधिहरूबाट टाढा रहने कुरामा निर्भर छौं। उबर प्रयोग गर्ने सबैलाई असर गर्ने धोखाधडी रोक्न र पत्ता लगाउन हामी सधैँ प्रयास गरिरहेका छौं।

उबर हाम्रा सर्त र अवस्थाहरू उल्लङ्घन गर्ने कपटपूर्ण गतिविधि पत्ता लगाउन, धोखाधडी विशेषज्ञहरूबाट समीक्षा लगायत स्वचालित र म्यानुअल प्रणालीहरूमा भर पर्दछ। केही अवस्थाहरूमा, यस्तो गतिविधिले प्रयोगकर्ताको खाता निष्क्रिय हुन सक्छ।

खाता निष्क्रियता निम्त्याउन सक्ने धोखाधडी गतिविधिहरूमा निम्न लगायत पर्दछन्:

- जानीबुझी यात्रा वा डेलिभरीको समय वा दूरी बढाउनु
- प्रयोगकर्ताहरूलाई रद्द गर्न बाध्य पार्ने लगायत पूरा गर्ने उद्देश्य विना यात्रा वा डेलिभरी अनुरोधहरू स्वीकार गर्ने
- नक्कली, डुप्लिकेट वा अन्यथा अनुचित खाताहरू सिर्जना गर्ने
- अनावश्यक शुल्क वा महसुलहरू दाबी गर्ने, जस्तै झूटो सरसफाइ शुल्क
- जानाजानी कपटपूर्ण वा झुटा यात्रा वा डेलिभरीहरू अनुरोध गर्ने, स्वीकार गर्ने वा पूरा गर्ने
- डेलिभरी वस्तु नउठाई नगरी डेलिभरी पूरा गरेको दाबी
- डेलिभरी गरिने वस्तु सङ्कलन गर्ने तर वस्तुको सबै वा केही भाग आफैँसँग राखेर सम्पूर्ण अर्डर डेलिभरी नगर्ने
- प्लेटफर्म र GPS प्रणालीको उचित कार्यलाई रोक्न वा बेवास्ता गर्न उपकरणहरू, एपहरू वा कार्यक्रमहरू अनधिकृत वा हेरफेर गर्ने ढङ्गले प्रयोग गर्ने लगायत उबर प्लेटफर्मको सामान्य कार्यलाई बाधा पुर्‍याउने वा हेरफेर गर्ने

- कुनै पनि कार्यक्रमको दुरुपयोग, जस्तै प्रचारप्रसार वा सिफारिसहरू वा तिनीहरू जुन उद्देश्यले बनाइएको हो, सो अनुरूप प्रयोग नगर्ने
- कपटपूर्ण वा नाजायज कारणहरूका लागि आरोपहरूमा विवाद गर्ने
- झुटा कागजातहरू बनाउनु

कपटपूर्ण दस्ताबेजहरू

हेरफेर गरिएका वा जाली कागजातहरू अनुमति छैन।

जाली कागजातहरूसँग सम्बन्धित सामान्य गल्तीका उदाहरणहरू

- मूल कागजातहरूको सट्टा फोटोकपीहरू, स्क्यान गरिएका कागजातहरू वा तस्बिरका फोटोहरू पेस गर्ने
- कागजातहरू भौतिक वा डिजिटल रूपमा हेरफेर गर्ने (जस्तै क्रस-आउट/सेतो हटाउने, अनावश्यक हस्तलेखन र अन्य हेरफेरहरू)
- कागजातहरूको फोन स्क्रिनसटहरू पेस गर्ने
- पूर्ण रूपमा नदेखिने र अस्पष्ट कागजात पेस गर्ने

पहिचान धोखाधडी

यसमा ड्राइभर वा डेलिभरी गर्ने व्यक्तिले झूटो विवरण दिने, अरू कसैको पहिचान ग्रहण गर्ने, आफ्नो खाता कसैसँग मिलेर प्रयोग गर्ने, अरूका व्यक्तिगत कागजातहरू पेस गर्ने वा पहिचान प्रमाणीकरण जाँचहरू छल्ने प्रयास गर्ने लगायत पर्दछन्।

पहिचान धोखाधडीसँग सम्बन्धित सामान्य गल्तीका उदाहरणहरू

- उबरमा पेस गरिएका कानुनी नाम, थर, जन्म मिति, पहिचान नम्बर र अन्य खाता विवरण सही भएको सुनिश्चित नगर्ने
- चालक वा डेलिभरी गर्ने व्यक्तिले आफूलाई अरू कुनै व्यक्तिको रूपमा चिनाउने
- आफ्ना नभएका र प्रयोग गर्न अनुमति नपाएका कागजातहरू पेस गर्नु
- आफ्नो खाता अरूसँग मिलेर चलाउने (अमेरिकामा, खातावालहरूलाई आफ्नो खाता अरूसँग मिलेर चलाउन वा कसैलाई हस्तान्तरण गर्न अनुमति छैन)

कपटपूर्ण डुप्लिकेट खाताहरू

अनुचित डुप्लिकेट खाता बनाउन अनुमति छैन। यदि चालक वा डेलिभरी गर्ने व्यक्तिलाई आफ्नो खातामा साइन इन गर्न वा प्लेटफर्म प्रयोग गर्न समस्या छ भने, उनीहरूले डुप्लिकेट खाता सिर्जना गर्नुको सट्टा सहायता टोलीलाई सम्पर्क गर्नुपर्छ।

वित्तीय धोखाधडी

कपटपूर्ण वित्तीय गतिविधिमा नियतवश यात्राको समय वा दूरी अनुचित ढङ्गले बढाउनु, शुल्क र प्रोमोसनहरूको दुरुपयोग गर्नु र फोहोर नै नभई सरसफाइ क्षतिपूर्ति अनुरोध गर्नु लगायत पर्दछन्।

वित्तीय धोखाधडीसँग सम्बन्धित सामान्य गल्तीका उदाहरणहरू

- सरसफाइ शुल्क दाबी पेस गर्दा स्पष्ट तस्बिर, सरसफाइको रसिद वा सही यात्रा विवरण प्रदान नगर्ने
- यात्रुहरूलाई यात्रा रद्द गर्न बाध्य पार्ने

- यात्राको समय वा दूरी बढाउनु
- शुल्क वा शोधभर्नाहरूका लागि झूटा दाबीहरू पेस गर्ने वा प्रस्ताव र प्रोमोसनहरूको दुरुपयोग गर्ने
- यात्रा वा डेलिभरी अघि कल गर्ने र उबरको समुदाय दिशानिर्देशहरू विरुद्धका काम गर्न ड्राइभर वा डेलिभरी गर्ने व्यक्तिलाई अनुरोध गर्ने सवार वा उबर इट्स प्रयोगकर्ताहरूसँग सहकार्य गर्नु

भेदभाव गर्नु वा सेवा अस्वीकार गर्नु

चालक वा डेलिभरी व्यक्तिले निम्न कारणहरूले आफ्नो खातामा पहुँच गुमाउन सक्छन्:

- जाति, रङ, अपाङ्गता, लैङ्गिक पहिचान, वैवाहिक स्थिति, गर्भावस्था, राष्ट्रिय उत्पत्ति, उमेर, धर्म, लिङ्ग, यौनिक झुकाव वा सम्बन्धित कानुन अन्तर्गत संरक्षित कुनै पनि विशेषताको आधारमा भेदभाव गर्नु वा अपमानजनक टिप्पणी गर्नु
- सेवामुखी जनावरहरू, व्हीलचेयरहरू वा अन्य सहायक उपकरणहरूको कारणले सवारहरूको यात्रा अस्वीकार गर्नु वा रद्द गर्नु

थप जानकारी लिनुहोस्

भेदभावसँग सम्बन्धित सामान्य गल्तीका उदाहरणहरू

- सेवामुखी जनावरहरूलाई अस्वीकार गर्नु। विभिन्न राज्य र संघीय कानूनहरूले सेवामुखी जनावरहरूको आधारमा सवारहरूलाई अस्वीकार गर्न निषेध गर्दछन्। एलर्जी, धार्मिक आपत्ति वा जनावरहरूको सामान्य डरको आधारमा सेवामुखी जनावरलाई अस्वीकार गर्नु अवैध हुने छ।
- कारमा ह्वीलचेयर वा अन्य सहायक उपकरणहरू जस्तै वाकरहरू फिट गर्नमा मद्दत गर्न अस्वीकार गर्ने। यी उपकरणहरूलाई प्रायः मोडेर वा टुक्र्याएर ट्रंकमा राख्न सकिन्छ।
- जाति, रङ, अपाङ्गता, लैङ्गिक पहिचान, वैवाहिक स्थिति, गर्भावस्था, राष्ट्रिय उत्पत्ति, उमेर, धर्म, लिङ्ग र यौनिक झुकाव जस्ता कसैको व्यक्तिगत विशेषताहरूको बारेमा नकारात्मक टिप्पणी गर्नु।
-

रेटिङहरू

चालक वा डेलिभरी व्यक्तिले उनीहरूको शहरको न्यूनतम औसत रेटिङभन्दा कम रेटिङ आएमा उबर प्लेटफर्मको केही वा सबै पहुँच गुमाउन सक्छन्। उनीहरूको रेटिङ न्यूनतम सीमा नजिक पुग्न लागेको छ भने, हामी उनीहरूलाई जानकारी दिने छौँ र प्रयोगकर्ताहरू, ग्राहकहरू वा रेस्टुरेन्टहरूबाट उनीहरूको रेटिङ सुधारमा मद्दत गर्न सक्ने जानकारी प्रदान गर्न सक्ने छौं।

चालकका लागि स्रोतहरू

अमेरिकी चालक रेटिङहरू यात्रीहरूको अन्तिम 500 रेटिङहरूको औसत हुन्छ। चालकको नियन्त्रण बाहिरका कुराहरूले उनीहरूको रेटिङलाई असर गर्न सक्छ भन्ने कुरा हामी बुझ्छौं। हामीले अत्यधिक नकारात्मक वा पक्षपाती यात्रीहरुद्वारा दिइएका रेटिङहरू तथा चालकको नियन्त्रणभन्दा बाहिरका प्रतिक्रियासहितका रेटिङहरूलाई बहिष्कार गर्ने प्रणाली स्थापना गरेका छौं। यहाँ थप जानकारी लिनुहोस्।

चालकहरूले यात्रीहरूले दिने न्यून रेटिङबाट कसरी जोगिन सक्छन्
कुनै पाठ्यक्रम पूरा गरेर चालकहरूले कसरी फेरि सवारी सेवा दिन योग्य हुन सक्छन्

डेलिभरी गर्ने व्यक्तिका लागि स्रोतहरू
[डेलिभरी गर्ने व्यक्तिहरूले ग्राहकहरूले दिने न्यून रेटिङबाट कसरी जोगिन सक्छन्](#)

डेलिभरी गर्ने व्यक्तिहरूका लागि थप जानकारी

तल सूचीबद्ध केही कारणहरू डेलिभरी व्यक्तिहरूमा मात्र लागू हुन्छन्।

रद्द गर्ने सुविधाको दुरुपयोग

डेलिभरी गर्ने व्यक्तिसँग उनीहरूलाई प्रस्ताव गरिएको कुनै पनि डेलिभरी अवसर अस्वीकार गर्ने अधिकार छ। तथापि, डेलिभरी पूरा गर्ने मनसाय विना डेलिभरी अनुरोधहरू स्वीकार गर्नु र स्वीकृतिपछि असामान्य ढङ्गले धेरै संख्यामा डेलिभरीहरू रद्द गर्नुलाई धोखाधडी मानिन्छ।

रद्द गर्ने सुविधा दुरुपयोगसँग सम्बन्धित सामान्य गल्तीका उदाहरणहरू

- अर्डर सङ्कलन गरेपछि र सामान पुर्‍याउने स्थानमा डेलिभरी गर्नु अघि डेलिभरी पूरा नगर्नु। यदि डेलिभरी गर्ने व्यक्तिले कुनै समस्याहरू (जस्तै टायरमा प्वाल पर्नु) उत्पन्न भएको कारणले डेलिभरी पूरा गर्न असमर्थ भएमा, उनीहरूले सहायता टोलीलाई सम्पर्क गरेर मद्दत माग्न सक्छन्।
- ग्राहकले एपमा छोडेको हुन सक्ने दिशाहरू जस्ता डेलिभरी विवरण जाँच नगर्नु वा आवश्यक भएमा एप प्रयोग गरेर ग्राहकलाई सम्पर्क गर्ने प्रयास नगर्नु।

खाना चोरी

यदि कुनै डेलिभरी गर्ने व्यक्तिले डेलिभरी नगरी यात्राहरू पूरा गरेको मार्क गरेमा वा खाना सङ्कलन गरेपछि र पुर्‍याउनुपर्ने स्थानमा पुर्‍याउनु अघि यात्राहरू रद्द गरेमा, यो शंकास्पद खाना चोरी मानिन्छ।

खाना चोरीसँग सम्बन्धित सामान्य गल्तीका उदाहरणहरू

- ग्राहकको स्थानमा नपुगी र अर्डर डेलिभरी नगरी यात्रालाई "डेलिभर गरिएको" चिन्ह लगाउनु
- अर्को डेलिभरी व्यक्तिद्वारा सङ्कलनका लागि रेस्टुरेन्टमा अर्डर नछोडी पुर्‍याउनुपर्ने स्थानमा डेलिभरी सुरु गर्नु अघि यात्रा रद्द गर्नु

यात्राका लागि लागेको समयमा धोखाधडी

यसमा बारम्बार ढिलाइ हुने प्रवृत्ति लगायत पर्दछन् (GPS अनुमानहरू र डेलिभरी गर्ने व्यक्तिको शहरमा अन्य डेलिभरीहरूको अवधिको तुलनामा धेरै लामो समय लिने)। सामान पुर्‍याएपछि अवैध कारणहरूका लागि अर्डरलाई "डेलिभर गरिएको" चिन्ह लगाउन ढिलाइ गर्नुलाई पनि धोखाधडी मान्न सकिन्छ।

यात्रामा लागेको समयमा धोखाधडीसँग सम्बन्धित सामान्य गल्तीका उदाहरणहरू

- रेस्टुरेन्ट जान तयार हुनु अघि डेलिभरी अनुरोधहरू स्वीकार गर्नु।
- डेलिभरी गर्ने व्यक्तिले खाना डेलिभर गरिसकेको धेरै पछि चालक एपमा अर्डरलाई "डेलिभर गरिएको" चिन्ह लगाउनु। उनीहरूले कनेक्टिभिटी वा अनुप्रयोग समस्याहरूको सामना गरेमा, उनीहरूले आफ्नो डेलिभरी समाप्त गर्न सहायता टोलीलाई कल गर्न सक्छन्।

अन्य उबर प्रयोगकर्ताहरूका लागि सामुदायिक दिशानिर्देशहरू

यस पृष्ठले चालक र डेलिभरी गर्ने व्यक्तिहरूले आफ्नो खातामा पहुँच गुमाउन सक्ने सामान्य कारणहरूको रूपरेखा दिन्छ। प्लेटफर्मका सबै प्रयोगकर्ताहरू (यात्रुहरू, उबर इट्स प्रयोगकर्ताहरू र रेस्टुरेन्टहरू सहित) ले यस्तै कारणहरूले पहुँच गुमाउन सक्छन्। सबै प्रयोगकर्ताहरूको खातामा पहुँच गुमाउने बारे थप जानकारीका लागि कृपया हाम्रो [समुदाय दिशानिर्देशहरू] हेर्नुहोस्।

नीति उल्लङ्घनः यस पृष्ठमा खातामा पहुँच गुमाउनुका सामान्य कारणहरूको रूपरेखा दिइएको छ, तर यदि कुनै चालक वा डेलिभरी गर्ने व्यक्तिले उबरसँगको सम्झौताका कुनै पनि सर्तहरू वा सामुदायिक दिशानिर्देशहरू लगायत कुनै पनि प्रासङ्गिक सर्त वा नीतिहरू उल्लङ्घन गरेमा, उनीहरूले उबर प्लेटफर्मका सबै वा आंशिक पहुँच गुमाउन सक्छन्। हामी उपयुक्त कानुनी कारबाही गर्नुको साथै, चालक वा डेलिभरी व्यक्तिले प्राप्त गर्नुपर्ने कुनै पनि रकमबाट प्लेटफर्मको दुरुपयोगसँग सम्बन्धित क्षतिहरू कटौती, क्षतिपूर्ति वा पुनःप्राप्त गर्ने अधिकार सुरक्षित गर्छौं। अनुचित कार्यको शङ्का लागेमा कटौती, क्षतिपूर्ति वा शुल्क लगाउन सकिने रकमका उदाहरणहरूमा, शुल्कहरू, प्रोमोसनहरू, रेफरल मानहरू, प्रोमोसनल कोडहरू, यात्रा मूल्यहरू, यात्रा समायोजन मूल्यहरू, रद्द शुल्कहरू, प्रोमोसनल यात्रा मूल्यहरू र विविध भुक्तानीहरू लगायत पर्दछन्।

प्रायः सोधिने प्रश्नहरू

म कसरी खाता समीक्षा गर्न अनुरोध गर्न सक्छु?

निष्क्रियकरणको कारण विस्तृत रूपमा वर्णन गरिएको इन-एप सन्देशको जवाफ दिएर। यहाँ तपाईं समीक्षा अनुरोध गर्न र सम्बन्धित सहायक जानकारी अपलोड गर्न सक्नुहुन्छ, जसमा भिडियो र अडियो रेकर्डिङ तथा फोटोहरू हुन सक्छन्।

म कसरी यात्राको भिडियो फुटेज पेस गर्न सक्छु?

एजेन्टहरू उबर एप मार्फत बनाइएका अडियो र भिडियो रेकर्डिङहरू समीक्षा गर्न सक्षम छन्। भिडियो फुटेज पेस गर्न, निष्क्रियरणको कारण विस्तृत रूपमा वर्णन गर्ने इन-एप सन्देशको जवाफ दिएर सुरु गर्नुहोस्। त्यहाँ तपाईंले समीक्षा अनुरोध गर्ने र भिडियो र अडियो रेकर्डिङ र तस्बिरहरू सहित सान्दर्भिक सहायक विवरण अपलोड गर्ने निर्णय गर्न सक्नुहुन्छ।

खाता समीक्षा गर्न कति समय लाग्छ?

समीक्षा गर्न लाग्ने समय केस अनुसार फरक हुन सक्छ। चालक वा कुरियरले समीक्षा अनुरोध पेस गरेपछि, उनीहरूलाई अपेक्षित प्रशोधन समय र स्थिति बारे पनि सूचित गरिने छ। समीक्षा भइरहेको बेला खाताहरू निष्क्रिय रहन्छन्।

के उबरले सधैं यात्री वा उबर इट्स ग्राहकको पक्ष लिन्छ?

होइन। चालक र डेलिभरी गर्ने व्यक्तिहरूलाई हामीले प्रायः अर्को पक्ष लिन्छौं जस्तो लाग्छ भन्ने हामी बुझ्दछौं, तर यात्रीहरू र इट्स ग्राहकहरू लगायत उबर प्रयोग गर्ने सबैले उही सामुदायिक दिशानिर्देशहरू पालना गर्छन्। केही व्यक्तिहरूले शोधभर्ना लिन वा छुट प्राप्त गर्न हाम्रो रेटिङ र ग्राहक सहायता प्रणालीहरूको दुरुपयोग गर्न सक्छन्, यो दुर्भाग्यपूर्ण वास्तविकता हो। हामीले यी ग्राहकहरूलाई अझ राम्रोसँग पहिचान गर्न र तिनका आरोपहरू खाता निष्क्रियकरण गर्ने निर्णयहरूमा गणना नगरिने कुरा सुनिश्चित गर्न प्रक्रियाहरू लागू गरेका छौं।

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 दिइएको छ)।

कार्यान्वयन क्षमता

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

खारेजी र निलम्बनका परिस्थिति र परिणामहरू

Uber प्लेटफर्ममा खारेजी वा निलम्बन (दुबैलाई "पहुँच गुमाउनु" मानिने) गर्न सक्ने परिस्थितिहरू यस पृष्ठमा (माथि) उल्लेख गरिएका छन् र 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 प्लेटफर्म पहुँच गुम्ने विषयमा अनुप्रयोग भित्रको 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 क्यालेन्डर दिन भित्र 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 जस्तै 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 खाता 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।**