उबर के सामाजिक दिशानिर्देश

हम चाहते हैं कि उबर से यात्रा करना सभी के लिए खुशनुमा और सुरक्षित बने। यह सामान्य नियम यात्रियों और ड्राइवरों को उबर का इस्तेमाल करते वक्त एक फाइव स्टार (बेहद आरामदायक) यात्रा अनुभव प्रदान करने के लिए बनाए गये हैं। कृपया समय निकालकर इन्हें पढ़ें। अगर आप एक यात्री हैं जो एक स्थान से दूसरे स्थान पर जाना चाहते हैं - या एक ड्राइवर पार्टनर हैं जो गाड़ी चलाकर पैसे कमाना चाहते हैं - तो इसमें आपके व्यवहार की भूमिका अहम होगी।

एक दूसरे का सम्मान करें

अपने साथी यात्रियों और ड्राइवरों के साथ वैसा ही बर्ताव करें जैसा आप खुद के लिए चाहते हैं: यानि सम्मान जनक व्यवहार। किसी पर चिल्लाना, गाली देना या कार के दरवाजे को ज़ोर से बंद करना सामान्य शिष्टाचार के खिलाफ है। अगर आप खुद ही सफाई का ध्यान रखेंगे - चाहे गाड़ी से कचरा हटाना हो या गाड़ी में गिरी ड्रिंक (पीने की वस्तु) साफ करनी हो - तो आपकी कार अच्छी स्थिति में रहेगी और अगले व्यक्ति के लिए एक सुखद यात्रा सुनिश्चित होगी। आपको यह याद रखना सबसे अधिक महत्वपूर्ण है कि उबर का इस्तेमाल करते वक्त आप ऐसे लोगों से मिलेंगे जो आपसे अलग होंगे या आपकी सोच उनसे मेल ना खाती हो। कृपया ऐसी असमानताओं का सम्मान करें। हम चाहते हैं कि उबर का इस्तेमाल करने वाले सभी लोगों को यह लगे कि हम उनका स्वागत करते हैं।

यात्रियों और ड्राइवरों को थोड़ा निजी स्थान दें

हम सभी अपने व्यक्तिगत जीवन और अपनी गोपनीयता को महत्व देते हैं। कार में बैठे दूसरे लोगों के साथ बात करने में कोई हर्ज नहीं। लेकिन किसी के पहनावे पर प्रतिक्रिया ना दें या फिर यह ना पूछें कि क्या उनकी शादी हो चुकी है। एक यात्री होने के नाते, अगर आपको एक फोन करना चाहते हैं, तो धीमी आवाज़ में बात करें ताकि ड्राइवर या अन्य यात्रियों को परेशानी ना हो। कार में बैठे दूसरे लोगों को छूना या उनसे मज़ाक/छेड़छाड़ करना सख्त मना है। आपको याद दिला दें कि उबर में यात्रा के दौरान सेक्स पर पाबंदी का कड़ा नियम है। इसका मतलब यह कि ड्राइवरों और यात्रियों के बीच कोई सेक्स संबंध नहीं हो सकते, चाहे कुछ भी हो जाए।

सुरक्षा सबसे पहले

सभी लोग एक स्थान से दूसरे स्थान तक सुरक्षित जाना चाहते हैं। इसलिए, कृपया सुनिश्चित करें कि आप भी स्थानीय कानूनों का पालन करें। हमारे यात्री सुरक्षा सुझाव (राइडर सेफ्टी टिप्स) देखें। चाहे आप आगे की सीट पर बैठें या पीछे की सीट पर, कार में बैठते ही बेल्ट (पेटी) लगा लें। बेशक, उबर में सुरक्षा की बात आने पर ड्राइवरों की विशेष जिम्मेदारी बनती है। इसका मतलब यह कि आप गति सीमा का पालन करें; गाड़ी चलाते वक्त फोन का इस्तेमाल ना करें; हमेशा फोन माउंट का इस्तेमाल करें; और कभी भी शराब या नशीले पदार्थों का सेवन कर गाड़ी ना चलाएं। अगर आपको गाड़ी चलाते वक्त थकावट महसूस हो रही हो, तो थोड़ी देर काम बंद कर आराम कर लें। जैसा कि विशेषज्ञों का कहना है, *"नींद में गाड़ी चलाने के खतरों से बचने के लिए सोना ही एकमात्र सही उपाय है।"*

बच्चों की निगरानी ज़रूर रखें

सिर्फ व्यस्कों को ही उबर राइडर अकाउंट रखने की अनुमति है। अगर आपका बच्चा आपका अकाउंट इस्तेमाल कर रहा है, तो उसके साथ हर समय एक अभिभावक को मौजूद रहना चाहिए।

प्रतिक्रियाओं से हम सभी बेहतर बनते हैं

चाहे आप एक यात्री हैं या ड्राइवर, यात्रा के अंत में अपने सफर का अनुभव बताने के लिए रेटिंग प्रदान करें। सही प्रतिक्रिया देने से सभी को उनके व्यवहार के लिए जवाबदेह बनाने में मदद मिलेगी। इस जवाबदेही से यात्रियों और ड्राइवरों - दोनों के लिए एक सम्मानजनक, सुरक्षित माहौल तैयार होगा। और अगर यात्रा के दौरान कुछ होता है - एक ट्रैफिक दुर्घटना या कोई विवाद - तो कृपया इसके बारे में ज़रूर से सूचित करें। हमें सूचित करने के लिए ऐप में "हेल्प" (सहायता) को छूएं ताकि हमारी ग्राहक सेवा टीम इस पर ध्यान दे सके।

नीचे दिये गये दिशानिर्देशों में कुछ विशेष प्रकार के व्यवहार को समझने में मदद मिलेगी। चाहे आप भारत में एक यात्री हो या ड्राइवर, ऐसे व्यवहार के कारण आप उबर की सुविधा खो सकते हैं।

किन कारणों से यात्री उबर की सुविधा खो सकते हैं?

इस नीति दस्तावेज में ऐसे व्यवहारों के बारे में बताया गया है जिनके कारण यात्री उबर के इस्तेमाल का अधिकर खो सकते हैं। कृपया याद रखें कि अगर आप एक समूह में यात्रा कर रहे हैं, या आप दूसरे लोगों को अपने अकाउंट से यात्रा करने की अनुमति देते हैं, तो आप उन लोगों द्वारा गाड़ी में किये गये व्यवहार के लिए जिम्मेदार रहेंगे।

#####

सभी ड्राइवरों और यात्रियों के लिए एक सम्मानजनक और सुरक्षित माहौल सुनिश्चित करना
उबर का इस्तेमाल करते वक्त आप जैसे व्यवहार करेंगे, उससे ड्राइवरों और आपके साथी यात्रियों की सुरक्षा और सुविधा पर भी बड़ा प्रभाव होगा। शिष्टाचार ज़रूरी है। इसलिए आपसे यह उम्मीद की जाती है कि उबर के साथ कार में यात्रा करते वक्त दूसरे लोगों के प्रति सही नज़रिया और अच्छा व्यवहार रखें - ठीक वैसे ही जैसे आप किसी सार्वजनिक स्थान में करते हैं।

एक यात्री के रूप में आप उबर की सुविधा क्यों खो सकते हैं, इसके कुछ कारण यहां दिये जा रहे हैं:

- **ड्राइवरों या अन्य यात्रियों की संपत्ति को नुकसान पहुंचाना**
  उदाहरण के लिए, कार को नुकसान पहुंचाना, ड्राइवर के फोन को तोड़ना या फेंकना, जानबूझ कर खाने या पीने की वस्तु गिराना, धूम्रपान करना या अधिक शराब पीने के कारण उल्टी करना।
- **ड्राइवर या साथी यात्रियों से शारीरिक संपर्क बनाना**
  जैसा कि हमारे सामाजिक दिशानिर्देशों में स्पष्ट रूप से बताया गया है, आप कार में बैठे दूसरे लोगों को नहीं छू सकते ना ही उनसे छेड़छाड़ कर सकते हैं। आपको याद दिला दें कि उबर में सेक्स पर पाबंदी का सख्त नियम है। इसका मतलब यह कि ड्राइवरों या साथी यात्रियों के बीच कोई सेक्स संबंध नहीं होगा, चाहे कुछ भी हो जाए। और आप कभी भी एक ड्राइवर या किसी साथी यात्री से मारपीट या किसी अन्य तरीके से उन्हें चोट नहीं पहुंचाएंगे।
- **अयोग्य एवं अभद्र भाषा या इशारों का प्रयोग**
  उदाहरण के लिए, बेहद निजी सवाल करना, धमकी देना, और ऐसी बातें कहना या इशारे करना जो आक्रामक, लैंगिक, भेदभावपूर्ण या असम्मानजनक हो।
- **यात्रा समाप्त होने के बाद ड्राइवर या साथी यात्री से अनुचित संपर्क करना**
  उदारण के लिए, यात्रा समाप्त होने के बाद SMS भेजना, फोन करना या किसी को व्यक्तिगत रूप से मिलना।
- **उबर का इस्तेमाल करते वक्त स्थानीय कानूनों को तोड़ना**
  उदाहरण के लिए, कार में शराब की खुली बोतलें या नशीले पदार्थ लेकर आना; शराब या नशीले पदार्थ का सेवन करना; कार में मौजूद सीट बेल्ट से अधिक संख्या में यात्रियों के समूह में यात्रा करना; ड्राइवरों से स्थानीय ट्रैफिक नियम जैसे कि स्पीड लिमिट तोड़ने के लिए कहना; या उबर के इस्तेमाल द्वारा कोई अपराध करना, जिसमें मानव तस्करी या बच्चों का यौन शोषण भी शामिल है।

अगर हमें इस प्रकार के संदिग्ध या आपत्तिजनक बर्ताव की सूचना मिलती है, तो हम आपसे उसकी जांच के लिए संपर्क करेंगे। शिकायत की गंभीरता के आधार पर, हम अपनी जांच के दौरान आपके खाते पर रोक लगा सकते हैं। अगर बताए गई समस्याएं या शिकायतें गंभीर हों या दोबारा हुई हो, या अगर आप सहयोग देने से मना करते हैं, तो आप उबर की सुविधा खो सकते हैं। ऐसा बर्ताव जिसमें हिंसा,

लैंगिक दुर्व्यवहार, उत्पीड़न, भेदभाव शामिल हो या उबर के इस्तेमाल के दौरान कोई अवैध गतिविधि होने पर आपके अकाउंट पर तुरंत रोक लगा दी जाएगी। इसके अलावा, जहां भी कानूनों का पालन करना शामिल होगा, हम अपने कानूनों के पालन हेतु दिशानिर्देशों के अनुसार उस जांच में सहयोग देंगे।

उपयोग की शर्तें

एक यात्री के रूप में, अपने अकाउंट के लिए साइन अप करते वक्त आप हमारी उपयोग की शर्तों [1] से सहमत होंगे। इन शर्तों को तोड़ने के कारण हम आपके खिलाफ कार्रवाई कर सकते हैं, जिसमें आपके अकाउंट को हमेशा के लिए बंद करना भी शामिल होगा। उदाहरण के लिए, अपने अकाउंट में सही, पूरी और नवीनतम जानकारी ना रखना, साथ ही फाइल पर एक अवैध या समय सीमा समाप्त हो चुकी (एक्सपायर हो चुकी) भुगतान सुविधा रखना; ऐसे किसी व्यक्ति को अपना अकाउंट इस्तेमाल करने की अनुमति देना जो न्यूनतम उम्र की आवश्यकता पूरी ना करता हो और उसके साथ कोई व्यस्क अभिभावक ना हो, या अगर आप खुद भी उम्र के नियम को पूरा ना करते हों - ऐसे मामलों में अकाउंट पर रोक लगा दी जाएगी।

भेदभाव

उबर में किसी भी प्रकार का भेदभाव बर्दाश्त ना करने की नीति अपनाई जाती है। इसका मतलब यह कि अगर आप ड्राइवरों या अन्य यात्रियों के साथ उनकी जाति, धर्म, राष्ट्रीयता, शारीरिक विकलांगता, लैंगिक रुझान, लिंग, वैवाहिक स्थित, लिंग पहचान, आयु या मौजूदा कानून के तहत सुरक्षा प्राप्त अन्य विशिष्टताओं के आधार पर कोई भेदभाव करते पाए जाते हैं तो अपने अकाउंट की सुविधा खो सकते हैं।

धोखाधड़ी या गैर-कानूनी गतिविधियां

धोखाधड़ी या गैर-कानूनी गतविधियों से उस विश्वास को चोट पहुंचती है जिस पर उबर का निर्माण किया गया है। हम किसी भी अकाउंट को बंद कर सकते हैं, जो ऐसी किसी भी गतिविधि में लिप्त पाए जाएंगे, जैसे: प्रमोशन का दुरुपयोग; यात्री और ड्राइवर के बीच सांठगांठ; जालसाजी या अवैध कारणों से किरायों का विवाद पैदा करना; या डुप्लिकेट अकाउंट बनाना।

बंदूकों (हथियारों) पर प्रतिबंध

उबर में हमारे ऐप का इस्तेमाल करते वक्त यात्रियों और ड्राइवरों को गाड़ी में बंदूक (हथियार) लेकर चलने पर प्रतिबंध है। आप हमारी फायरआर्म्स प्रोहिबिशन पॉलिसी (हथियार विरोधी नीति) के बारे में यहां अधिक जान सकते हैं। [2] अगर आप उबर की फायरआर्म्स प्रोहिबिशन पॉलिसी का उल्लंघन करेंगे तो उबर की सुविधा खो सकते हैं।

किन कारणों से ड्राइवर उबर की सुविधा खो सकते हैं?

अगर आप एक ड्राइवर हैं और आपका अकाउंट अस्थाई रूप से ब्लॉक या बंद कर दिया गया है, तो आपकी आमदनी रुक जाएगी साथ ही आपके अकाउंट को हमेशा के लिए बंद भी किया जा सकता है। इसलिए हमारे अनुसार यह बताने के लिए स्पष्ट नीतियां होनी चाहिए कि आप किन कारणों से उबर की सुविधा खो सकते हैं; आप कैसे (ऐसा होने पर) दोबारा ऐप का इस्तेमाल कर पाएंगे; और क्या आप इन फैसलों के लिए अपील कर सकते हैं? [2]

हमेशा ऐसी आकस्मिक घटनाएं होंगी जिसके कारण आपके ड्राइवर अकाउंट के इस्तेमाल पर रोक लगाई जा सकती है, लेकिन निम्न कारण उबर द्वारा कार्रवाई करने के लिए पर्याप्त होंगे: गुणवत्ता, सुरक्षा, धोखाधड़ी और भेदभाव। [3] और हम इस नीति दस्तावेज को नियमित रूप से अपडेट करते रहेंगे।

गुणवत्ता

उबर का इस्तेमाल करने वाले यात्री अपने ड्राइवरों से यह उम्मीद करते हैं वे सुरक्षित तरीके से गाड़ी चलाएं, साथ ही विनम्र और पेशेवर बने रहें। सेवा की गुणवत्ता जितनी अच्छी होगी, यात्री उतनी ही अधिक यात्राएं करना चाहेंगे, जिससे ड्राइवरों को अधिक पैसे कमाने के मौके मिलेंगे। खराब सेवा से आगे चलकर उल्टा प्रभाव पड़ेगा।

हम कई तरीकों से ड्राइवर की सेवा गुणवत्ता का आंकलन करते हैं, जिसमें सबसे महत्वपूर्ण स्टार रेटिंग, कैंसलेशन रेट, और एक्सेपटेंस रेट हैं:

स्टार रेटिंग्स

प्रत्येक यात्रा के बाद, ड्राइवर और यात्री एक दूसरे को एक से पांच स्टार के स्तर पर रेटिंग दे सकते हैं, साथ ही यात्रा कैसी रही इस बारे में अपनी राय भी दे सकते हैं। यह दो-तरफा व्यवस्था दोनों पक्षों को उनके व्यवहार के लिए जवाबदेह बनाती है। जवाबदेही से ड्राइवरों और यात्रियों दोनों के लिए एक सम्मानजनक व सुरक्षित माहौल तैयार होता है। ड्राइवर, उबर पार्टनर ऐप के रेटिंग्स टैब में अपनी वर्तमान रेटिंग देख सकते हैं।

एक ड्राइवर के रूप में मेरी रेटिंग का हिसाब कैसे लगाया जाता है? आपकी रेटिंग यात्रा के बाद यात्रियों द्वारा आपको दिये जाने वाले स्टार (1 से 5 स्टार तक) की संख्या के औसत पर आधारित होती है, जो रेट की गई आपकी पिछली 500 यात्राओं या 500 से कम होने पर रेटिंग प्राप्त यात्राओं की कुल संख्या पर तय होगी।

अपनी औसत रेटिंग को ऊंचे स्तर पर बनाए रखने का सबसे आसान तरीका यही होगा कि प्रत्येक यात्रा में अच्छी सेवा प्रदान करें। उबर का इस्तेमाल करने वाले ड्राइवर आमतौर पर काफी अच्छी सेवा देते हैं, इसलिए अधिकतर यात्राएं आसान होती हैं। लेकिन हम जानते हैं कि कभी-कभार एक यात्रा अच्छी नहीं भी हो सकती - इसलिए हम केवल आपकी सबसे ताज़ा 500 यात्राओं (या 500 से कम होने पर रेटिंग प्राप्त आपकी कुल यात्राएं) की औसत रेटिंग ही देखते हैं। इससे आपको आगे चलकर सुधार करने का मौका मिलता है।

किन कारणों से आपके अकाउंट पर रोक लगाई जा सकती है? प्रत्येक शहर में एक न्यूनतम औसत रेटिंग होती है। ऐसा इसलिए क्योंकि जिस तरह से अलग-अलग शहरों में लोग एक दूसरे को रेटिंग देते हैं उनमें सांस्कृतिक अंतर होता है। आपकी रेटिंग अगर इस न्यूनतम सीमा के करीब पहुंचती है तो हम आपको समय रहते सतर्क करेंगे, और आपको सुधार में मदद करने के लिए क्वालिटी में सुधार के तरीकों की जानकारी भी देंगे। हालांकि, अगर बार-बार सूचना दिये जाने के बाद भी आपकी औसत रेटिंग न्यूनतम सीमा से कम होती है तो आप अपने अकाउंट के इस्तेमाल की सुविधा खो देंगे।

कैंसलेशन रेट

ड्राइवर कैंसलेशन तब होता है जब आप एक यात्रा का आग्रह स्वीकार करते हैं और फिर यात्रा को रद्द यानि कैंसल कर देते हैं। कैंसलेशन से यात्रियों का अनुभव खराब होता है और अन्य ड्राइवरों की बदनामी होती है। हम समझते हैं कि कभी-कभी कुछ हो जाने पर आपको एक स्वीकार की गई यात्रा को कैंसल करना पड़ सकता है। लेकिन हमारे सिस्टम की विश्वसनीयता के लिए कम से कम कैंसलेशन बेहद ज़रूरी है।

मेरी कैंसलेशन रेट का हिसाब कैसे लगाया जाता है? आपकी कैंसलेशन रेट, आपके द्वारा स्वीकार की गई कुल यात्राओं की संख्या में से कैंसल की गई यात्राओं की संख्या पर आधारित होती है। (उदाहरण के लिए, अगर आपने 100 यात्राएं स्वीकार की हैं और उनमें से 4 कैंसल की है, तो आपकी कैंसलेशन रेट 4% होगी।) उच्च-गुणवत्ता वाले ड्राइवरों की कैंसलेशन रेट आमतौर पर 5% से कम रहती है।

किन कारणों से आपके अकाउंट पर रोक लगाई जा सकती है? प्रत्येक शहर में एक अधिकतम कैंसलेशन रेट होती है, जो उस क्षेत्र में ड्राइवरों की औसत कैंसलेशन रेट पर आधारित होती है। अगर आपकी कैंसेलेशन रेट काफी अधिक होगी या अगर आप लगातार अपने शहर में अन्य ड्राइवरों से अधिक बार यात्रा कैंसल कर रहे हैं, तो हम आपको कई बार सूचित करेंगे। इसके बाद आपको ऐप से लॉग आउट कर दिया जाएगा। अगर आपकी कैंसलेशन रेट अधिकतम सीमा से ज्यादा ही बनी रहती है तो आप अपने अकाउंट के इस्तेमाल की सुविधा खो सकते हैं।

एक्सेपटेंस रेट

अधिक एक्सेपटेंस रेट एक विश्वसनीय और उच्च-गुणवत्ता सेवा का अहम हिस्सा हैं। हम समझते हैं कि कई बार कुछ हो जाने पर आप एक यात्रा स्वीकार नहीं कर पाते। लेकिन अधिक से अधिक एक्सेपटेंस (यात्रा स्वीकार करना) हमारे सिस्टम की विश्वसनीयता के लिए बेहद ज़रूरी है।

लगातार यात्रा आग्रह को स्वीकार करने से ड्राइवरों को अधिक से अधिक आमदनी दिलाने में मदद मिलती है और सिस्टम बिना किसी रुकावट के चलता है। हम जानते हैं कि कभी-कभी कुछ चीज़ें हो जाने से आप प्रत्येक यात्रा आग्रह स्वीकार नहीं कर पाते, या आपको थोड़ी देर आराम करने की इच्छा भी होगी। लेकिन भेजे गए आग्रह स्वीकार ना करने से देरी होती है और सिस्टम की विश्वसनीयता घटती है। अगर आप यात्रा आग्रह स्वीकार नहीं करना चाहते, तो तुरंत ऐप से लॉग ऑफ कर दें।

अगर आप लगातार यात्रा आग्रहों को मना करते रहेंगे, तो हम यह समझेंगे कि आप ज़्यादा यात्राएं नहीं स्वीकार करना चाहते और आपको कुछ समय के लिए ऐप से लॉग आउट किया जा सकता है। इससे यह सुनिश्चित करने में मदद मिलती है कि जो ड्राइवर ऑनलाइन हैं वे यात्रा स्वीकार करने के लिए तैयार होंगे। इस तरह सिस्टम की गुणवत्ता को बचाया जा सकेगा क्योंकि यात्रियों को संभवतः अधिकतम प्रभावशाली ढंग से उन्हीं ड्राइवरों से संपर्क कराया जाएगा जो उपलब्ध होंगे।

सुरक्षा

उबर में ड्राइवरों और यात्रियों को सुरक्षित रखने के लिए कई तकनीकों का इस्तेमाल किया जाता है, जैसे प्रत्येक यात्रा की जीपीएस-ट्रैकिंग और यात्रियों को वास्तविक समय में अपनी यात्रा की जानकारी अपने परिवार या दास्तों से साझा करने की सुविधा देना। इनके साथ ड्राइवरों की पहले से जांच करने वाला एक मज़बूत सिस्टम भी मौजूद है। हमारे पास एक समर्पित इंसिडेंट रिस्पॉन्स टीम मौजूद है जो 24/7 कॉल पर उपलब्ध है और सुरक्षा संबंधी घटनाओं की जांच करती है।

ड्राइवरों और यात्रियों की सुरक्षा के लिए खतरा पैदा करने वाले गतिविधियों की जांच की जाएगी, और पुष्टि होने पर आपके अकाउंट को हमेशा के लिए बंद कर दिया जाएगा। उदाहरण के लिए:

यात्रियों के साथ शारीरिक संपर्क

जैसा कि हमारे सामाजिक दिशानिर्देश में स्पष्ट किया गया है, आप कार में बैठे दूसरे लोगों को नहीं छू सकते, ना ही उनसे छेड़छाड़ करेंगे। आपको याद दिला दें कि उबर में यात्रा के दौरान सेक्स पर पाबंदी है। और आप किसी भी यात्री से मारपीट नहीं करेंगे या किसी अन्य तरीके से उन्हें चोट नहीं पहुचाएंगे।

- **अयोग्य या अभद्र भाषा या इशारों का प्रयोग**
  उदाहरण के लिए, बेहद निजी सवाल करना, धमकियां देना, और ऐसे बयान देना या इशारे करना जो आक्रामक, लैंगिक, भेदभावपूर्ण, या असम्मानजनक हों।

- **एक यात्रा समाप्त होने के बाद यात्रियों के साथ अनुचित संपर्क**
  उदाहरण के लिए, SMS भेजना, फोन करना, या यात्रा समाप्त होने के बाद उन्हें व्यक्तिगत रूप से मिलना।
- **उबर का इस्तेमाल करते वक्त स्थानीय कानून तोड़ना**
  उदाहरण के लिए, गाड़ी चलाते वक्त SMS करना; अधिक तेज गाड़ी चलाना या किसी अन्य प्रकार से स्थानीय ट्रैफिक नियम तोड़ना; और उबर का इस्तेमाल करते हुए कोई अपराध करना, जिसमें नशीले पदार्थ और इंसानों की तस्करी या बच्चों का यौन शोषण भी शामिल है।
- **सुरक्षित ड्राइविंग**
  उबर में हमें यह उम्मीद रहती है कि ऐप का इस्तेमाल करने वाले ड्राइवर हमेशा सुरक्षित तरीके से गाड़ी चलाएं।

किन कारणों से आपके अकाउंट पर रोक लगाई जा सकती है? अगर हमें इस प्रकार के संदिग्ध या आपत्तिजनक बर्ताव की सूचना मिलती है, तो हम आपसे उसकी जांच के लिए संपर्क करेंगे। शिकायत की गंभीरता के आधार पर, हम अपनी जांच पूरी होने तक आपके खाते पर रोक लगा सकते हैं। अगर बताई गई समस्याएं या शिकायतें गंभीर हों या दोबारा हुई हो, या अगर आप सहयोग देने से मना करते हैं, तो आप उबर की सुविधा खो सकते हैं। ऐसा बर्ताव जिसमें हिंसा, लैंगिक दुर्व्यवहार, उत्पीड़न, भेदभाव शामिल हो या उबर के इस्तेमाल के दौरान कोई अवैध गतिविधि होने पर तुरंत आपके अकाउंट को बंद कर दिया जाएगा। उबर द्वारा किसी ड्राइवर के अकाउंट को भी निष्क्रिय यानि बंद किया जा सकता है, जिसे उबर ऐप के इस्तेमाल के दौरान खराब, असुरक्षित या विचलित अवस्था में गाड़ी चलाने की कई सारी या गंभीर शिकायतें प्राप्त होंगी। इसके अलावा, जहां भी कानूनों का पालन करने की ज़रूरत होगी, हम अपने कानूनों के पालन हेतु दिशानिर्देशों के अनुसार उस जांच में सहयोग देंगे।

नशीले पदार्थ और शराब के सेवन पर सख्त प्रतिबंध

उबर में गाड़ी चलाते वक्त ड्राइवर पार्टनर द्वारा नशीले पदार्थ या शराब का सेवन बर्दाश्त नहीं किया जाएगा।

किन कारणों से आपके अकाउंट पर रोक लगाई जा सकती है? कोई भी ड्राइवर उबर ऐप का इस्तेमाल करते वक्त अगर नशीले पदार्थ या शराब के नशे में पाया जाता है तो उसके अकाउंट को हमेशा के लिए बंद कर दिया जाएगा। उबर द्वारा किसी ड्राइवर का अकाउंट इसलिए भी बंद किया जा सकता है अगर उसके लिए नशीले पदार्थ या शराब सेवन की कई सारी अपुष्ट शिकायतें प्राप्त होंगी।

कानून का पालन

हम उबर ऐप का इस्तेमाल करने वाले ड्राइवरों से यह उम्मीद रखते हैं कि वो सड़क पर गाड़ी चलाते वक्त केंद्र, राज्य और स्थानीय प्रशासन के सभी उचित नियम एवं कानूनों का हमेशा पालन करेंगे। इनमें आपके क्षेत्र में ड्राइवरों और वाहनों हेतु मौजूदा नियामक आवश्यकताओं को पूरा करना भी शामिल होगा।

किन कारणों से आपके अकाउंट पर रोक लगाई जा सकती है? उबर द्वारा आपके अकाउंट को इन गतिविधियों के लिए हमेशा के लिए बंद किया जा सकता है: उबर ऐप का इस्तेमाल करते वक्त एक गंभीर गैरकानूनी गतिविधि में शामिल होना; अपने वाहन का वैध रजिस्ट्रेशन या ड्राइविंग लाइसेंस ना रखना; और गंभीर ट्रैफिक सम्मन मिलना, या कई ऐसे ट्रैफिक सम्मन मिलना जो उबर ऐप का इस्तेमाल करते वक्त असुरक्षित गाड़ी चलाने का संकेत देते हों।

बंदूकों (हथियारों) पर प्रतिबंध

उबर में हमारे ऐप के इस्तेमाल करते वक्त यात्रियों और ड्राइवरों को गाड़ी में बंदूक (हथियार) लेकर चलने पर प्रतिबंध है। आप हमारी फायरआर्म्स प्रोहिबिशन पॉलिसी (हथियार विरोधी नीति) के बारे में यहां अधिक जान सकते हैं। [1] अगर आप उबर की फायरआर्म्स प्रोहिबिशन पॉलिसी का उल्लंघन करते हैं तो उबर की सुविधा खो सकते हैं।

पृष्ठभूमि जांच

उबर ऐप का इस्तेमाल करने की इच्छा रखने वाले सभी ड्राइवरों को एक जांच प्रक्रिया से गुज़रना होगा, जैसे मोटर वाहन रिकॉर्ड और पृष्ठभूमि की जांच। यह हमारे योग्यदा मापदंडों के पालन और सुरक्षा को सुनिश्चित करने के लिए किया जाता है।

किन कारणों से आपके अकाउंट पर रोक लगाई जा सकती है? हम किसी ड्राइवर के अकाउंट को हमेशा के लिए बंद कर देंगे अगर एक नियमित मोटर वाहन रिकॉर्ड या पृष्ठभूमि जांच में उबर के सुरक्षा मानकों या स्थानीय प्रशासन द्वारा निर्धारित किसी अन्य मापदंड के उल्लंघन की घटना सामने आती है।

अमान्य गतिविधियां

सभी उपयोगकर्ताओं के लिए प्रत्येक यात्रा की सुरक्षा और पारदर्शिता के लिए, उबर के नियमों को तोड़ने वाली गतिविधियां प्रतिबंधित है।

किन कारणों से आपके अकाउंट पर रोक लगाई जा सकती है? हम एक ड्राइवर के खिलाफ इन गतिवधियों के लिए कार्रवाई करेंगे: उबर ऐप का इस्तेमाल करते वक्त या उबर के साथ यात्रा के दौरान बीच रास्ते में हाथ दिखाकर मांगी गई यात्रा स्वीकार करना; हमारे व्यवसाय या ब्रांड को नुकसान पहुंचाना, जैसे उबर के ट्रेडमार्क या बौद्धिक संपत्तियों का अवैध इस्तेमाल, या किसी अन्य तरीके से उबर

और ड्राइवर के बीच हुए समझौते का उल्लंघन करना; उबर ऐप पर दिखाए गए किराये से अधिक या अतिरिक्त भुगतान मांगना।

धोखाधड़ी

धोखाड़ी वाली गतिवधियां उस विश्वास को चोट पहुंचाती हैं जिस पर उबर का निर्माण किया गया है। इसलिए हम अपने सिस्टम के साथ खिलवाड़ करन वाले ड्राइवरों और यात्रियों द्वारा की जाने वाली धोखाधड़ी पर लगातार कड़ी नज़र रखते हैं।

किन कारणों से आपके अकाउंट पर रोक लगाई जा सकती है? किसी भी धोखाधड़ी वाली गतिविधि से जुड़े अकाउंट या अकाउंट्स को हम बंद कर देंगे, जैसे: जानबूझकर एक यात्रा का समय या दूरी को बढ़ाना; यात्रा स्वीकार करना लेकिन उसे पूरा करने का उद्देश्य ना रखना, साथ ही यात्रियों को कैंसल करने के लिए उकसाना; जालसाजी के लिए नकली राइडर या ड्राइवर अकाउंट बनाना; झूठे शुल्क या खर्च का दावा करना, जैसे सफाई खर्च; और जानबूझकर झूठी या नकली यात्राएं स्वीकार करना या पूरी करना।

सही निजी जानकारी

उबर ऐप को कुछ इस तरह बनाया गया है, जिसमें यात्रियों को यात्रा शुरु करने से पहले ही ड्राइवरों और उनके वाहनों की पहचान योग्य जानकारी मिल सके, जैसे उनका नाम, प्रोफाइल फोटो, गाड़ी का मॉडल और लाइसेंस प्लेट नंबर। गलत या पुरानी जानकारी से यात्रियों में भ्रम पैदा होता है और इससे उबर के साथ उनका अनुभव खराब हो सकता है।

किन कारणों से आपके अकाउंट पर रोक लगाई जा सकती है? हम इन गतिविधियों के कारण आपका अकाउंट बंद कर देंगे, जैसेः उबर को अधूरी जानकारी देना; किसी अन्य व्यक्ति को अपना अकाउंट का इस्तेमाल करने देना; या किसी अमान्य वाहन का प्रयोग करते हुए यात्रा स्वीकार करना।

इसके अलावा, हम ऐसे ड्राइवर पर कार्रवाई करेंगे, जिनके आवश्यक दस्तावेज अमान्य हो जाएं - जैसे कि ड्राइवर लाइसेंस की अवधि पूरी हो चुकी हो। ड्राइवर द्वारा उबर को सबसे नई जानकारी प्रदान किये जाने तक उनके ऑनलाइन जाने पर रोक लगी रहेगी।

भेदभाव

उबर का मिशन यात्रियों को भरोसेमंद यात्रा साधन से जोड़ना है, सभी जगहों पर सभी के लिए। उबर में हम किसी भी प्रकार का भेदभाव बर्दाश्त ना करने की नीति रखते हैं।

किन कारणों से आपके अकाउंट पर रोक लगाई जा सकती है? एक यात्री को कहां जाना है, या एक व्यक्ति की जाति, धर्म, राष्ट्रीयता, शारीरिक विकलांगता, लैंगिक रुझान, सेक्स, वैवाहिक स्थिति, लिंग

पहचान, आयु या केंद्र, राज्य या स्थानीय प्रशासन के मौजूदा कानूनों के तहत सुरक्षा प्राप्त अन्य विशिष्टताओं के आधार पर सेवा देने से मना करने का व्यवहार स्वीकार नहीं किया जाएगा।

हम शारीरिक विकलांगता वाले यात्रियों के लिए यात्रा साधनों को बढ़ाने में मदद करना चाहते हैं। इसलिए, हमने ड्राइवरों के लिए इस विषय में जानकारी उपलब्ध कराई है। सभी के लिए साधन उपलब्ध कराने हेतु उबर की प्रतिबद्धता के बारे में अधिक जानकारी के लिय यहां देखें। हम उबर ऐप का इस्तेमाल करने वाले ड्राइवरों से यह उम्मीद करते हैं कि वो शारीरिक विकलांगता वाले यात्रियों की यात्रा अनुशासित करने वाले केंद्र, राज्य और स्थानीय प्रसाशन के सभी उचित कानूनों का पालन करें।

पेज को अंतिम बार अपडेट करने की तारीखः 8 फरवरी 2016

[1] भारत के उपयोग की शर्तें यहां देखी जा सकती हैं।
[2] लागू कानून द्‌वारा अनुमति प्रदान की गई सीमा तक
[3] यह नीति दस्तावेज UberRUSH और UberEATS का इस्तेमाल करने वाले ड्राइवरों पर लागू नहीं है।