टैक्सी संचालक नियम व मापदंड

टैक्सी संचालक का लक्ष्य पूरे भारत में चालकों, एजेंटों, टैक्सी मालिकों और टैक्सी ऑपरेटरों का एक मज़बूत और संगठित समुदाय बनाना है जिसके लिए हम अपने प्लेटफॉर्म को हर दिन बेहतर बना रहे हैं। । हमारा प्रयास एक बेहतर, व्यवस्थित और धोखाधड़ी-मुक्त भविष्य की ओर है। इसके लिए हम रोज़ाना अपने प्लेटफ़ॉर्म को बेहतर बना रहे हैं, जो हमें एक कदम और बेहतर भविष्य के करीब ले जयेगा।

1) ड्राइवर से संबंधित नियम और शर्तें -

1.1) ड्राइवर द्वारा टैक्सी संचालक ऐप्लिकेशन में बुकिंग गलती से उठा ली गई।

सभी चालकों से अनुरोध है कि बुकिंग की सभी जानकारियों (जैसे: पिकअप स्थान, तिथि, समय, बुकिंग का प्रकार – ऑल-इंक्लूसिव या ऑल-एक्सक्लूसिव, और अन्य विशेष निर्देश) को ध्यानपूर्वक पढ़ें। यदि गलती से बुकिंग उठा ली जाती है, तो निम्नलिखित नियम लागू होंगे:

1.1.1) यदि ड्राइवर की प्रोफ़ाइल / अकाउंट नया है और यह गलती पहली बार हुई है तो कंपनी द्वारा पूरा रिफंड किया जाएगा।

1.1.2) यदि ड्राइवर की प्रोफ़ाइल / अकाउंट नया नहीं है और यह पहली गलती नहीं है और साथ ही पिकअप का समय कम से कम 2 घंटे बाद है, ऐसे मामले में 50% तक राशि काटी जा सकती है।

1.1.3) यदि ड्राइवर की प्रोफ़ाइल / अकाउंट नया नहीं है और यह पहली गलती नहीं है और साथ ही पिकअप का समय तुरंत का है, ऐसे मामले में 100% राशि काटी जा सकती है।

1.1.4) ऊपर दिए गए सभी मामलों में हम एजेंट से भी संपर्क करेंगे यदि वह पूर्ण रिफंड के लिए सहमत होते है तो ड्राइवर को पूरा रिफंड प्रदान किया जाएगा।

1.1.5) बुकिंग प्राप्त करते हुए सभी ड्राइवरों से अनुरोध है कि कृपया बुकिंग विवरण को सही से पढ़ें। यदि हम "मैंने देखा नहीं" या "गलती हो गई" जैसी सूचना प्राप्त करते हैं, तो इस स्थिति में ड्राइवर की 100% तक धनराशि काटी जा सकती है।

टैक्सी संचालक से जुड़े सभी उपयोगकर्ताओं को निम्नलिखित नियम और मानदंडों का पालन करना होगा। किसी भी स्थिति में आखिरी फैसला टैक्सी संचालक प्रबंधन का ही होगा, जिसका सभी को पालन करना अनिवार्य है।

1.2) ड्राइवर द्वारा जानबूझकर बुकिंग रद्द करना

यदि किसी ड्राइवर ने बुकिंग उठा ली है और सब कुछ जानने के बाद भी ड्राइवर द्वारा जानबूझकर बुकिंग रद्द कर दी जाती है, तो हमारी ओर से निम्नलिखित कार्रवाई की जाएगी -

1.1.1) यदि बुकिंग का पिकअप तुरंत समय पर नहीं है और एजेंट की ओर से नए वाहन की व्यवस्था करना संभव है और एजेंट ने किसी प्रमाणित कंपनी से बुकिंग नहीं ली है,जहां कंपनी के साथ पहले ही जाने वाली गाड़ी की सभी जानकारी शेयर कर दी गई हो, ऐसे मामले में हमारी ओर से पूरा रिफंड किया जाएगा।

1.1.2) यदि पिकअप तुरंत समय पर नहीं है और एजेंट ने किसी प्रमाणित कंपनी की बुकिंग ली है, जहां कंपनी के साथ पहले ही जाने वाली गाड़ी की सभी जानकारी शेयर कर दी गई हो, ऐसे मामले में कुल राशि का 50% तक शुल्क काटा जा सकता है।

1.1.3) यदि कोई ड्राइवर अनजाने में बुकिंग रद्द कर देता है और फिर भी उस बुकिंग को करना चाहता है, तो कृपया हमारी हेल्पलाइन पर सम्पर्क करें ।ऐसे मामले में हम अपनी ओर से भुगतान राशि को रोक लेंगे और एजेंट को सूचित करेंगे। बुकिंग पूरी हो जाने पर राशि का भुगतान एजेंट को करा दिया जाएगा।

1.3) बुकिंग पूरी हो गई लेकिन एजेंट या यात्री द्वारा पेमेंट पूरी नहीं मिली

टैक्सी संचालक केवल उस कमीशन राशि के लिए जिम्मेदार होगा जो ड्राइवर और एजेंट एक-दूसरे को हमारे एप्लिकेशन के पेमेंट सिक्युरटी फीचर के माध्यम से देते हैं। इसलिए, सभी से अनुरोध है कि अपनी पूरी पेमेंट को सुरक्षित रखने के लिए निम्नलिखित नियमों का पालन करें:

1.1.1) बुकिंग प्राप्त होने के पश्चात कृपया एजेंट से यह स्पष्ट कर लें कि इस बुकिंग धनराशि का कितना प्रतिशत एजेंट देगा और कितना यात्री।

1.1.2) यदि भुगतान का कोई हिस्सा यात्री से लिया जाना है, तो पिकअप के समय यात्री से इसकी पुष्टि अवश्य करें।

1.1.3) सभी से अनुरोध है कि यात्री को ड्रॉप करते समय या उससे पहले सारी बकाया धनराशि कलेक्ट कर लें।

टैक्सी संचालक से जुड़े सभी उपयोगकर्ताओं को निम्नलिखित नियम और मानदंडों का पालन करना होगा। किसी भी स्थिति में आखिरी फैसला टैक्सी संचालक प्रबंधन का ही होगा, जिसका सभी को पालन करना अनिवार्य है।

यदि कोई भी दिक्कत आती है या ज़रा सी भी गड़बड़ी महसूस होती है, तो तुरंत हमारे हेल्प और सपोर्ट सेंटर में संपर्क करें।

1.1.4) यात्री का ड्रॉप हो जाने के बाद, टैक्सी संचालक किसी भी प्रकार के भुगतान संबंधी नुकसान के लिए जिम्मेदार नहीं होगा, चाहे वह यात्री या वह एजेंट से संबंधित हो।

2) ड्राइवर और एजेंट दोनों के लिए नियम व मापदंड

2.1) चैट और बातचीत

सभी यूज़र्स से अनुरोध है कि केवल बुकिंग से संबंधित बातचीत के लिए ही चैट और कॉल सेवाओं का उपयोग करें। अभद्र भाषा का प्रयोग सख्त रूप से प्रतिबंधित है। यदि आपको बुकिंग में कोई समस्या आती है, तो कृपया हमारी हेल्पलाइन पर कॉल करें।

हम यह आश्वस्त करते हैं कि आपकी समस्या पर उचित कार्रवाई की जाएगी। यदि एजेंट या ड्राइवर द्वारा अभद्र भाषा के प्रयोग की सूचना मिलती है, तो हमारी टीम सख्त कदम उठाएगी और आपकी आईडी ब्लॉक कर दी जाएगी।

2.2) टैक्सी संचालक में पेमेंट संबंधित दिशानिर्देश –

2.2.1) सभी से अनुरोध है कि कृपया किसी को भी एडवांस पेमेंट करने के लिए टैक्सी संचालक एप्लिकेशन में पेमेंट सिक्योरिटी फीचर का इस्तेमाल करके ही करें, हमने इस व्यापार में लंबे समय से हो रही धोखाधड़ी को दूर करने के लिए यह फीचर उपलब्ध कराया है। कृपया किसी को भी उनके व्यक्तिगत मोबाइल नंबर या खाते में कोई एडवांस राशि का भुगतान न करें, इससे धोखाधड़ी हो सकती है। ऐसे मामले में टैक्सी संचालक द्वारा कोई ज़िम्मेदारी नहीं ली जाएगी।

2.2.2) यदि कोई बुकिंग हमारी तरफ से होल्ड की गयी है, ऐसे मामले में हमारी टीम एजेंट और ड्राइवर दोनों से संपर्क करती है और मामले का एक सही समाधान निकालने की कोशिश करती है। बुकिंग होल्ड मामलों के समाधान के लिए केवल दो दिनों का समय दिया जायेगा जिसके बाद मामले का निष्कर्ष निकालना अनिवार्य है। इन 2 दिनों में यदि हमें किसी भी एक पक्ष से कोई प्रतिक्रिया नहीं मिलती है, तो पूरी राशि दूसरे पक्ष को प्रदान कर दी जाएगी।

टैक्सी संचालक से जुड़े सभी उपयोगकर्ताओं को निम्नलिखित नियम और मानदंडों का पालन करना होगा। किसी भी स्थिति में आखिरी फैसला टैक्सी संचालक प्रबंधन का ही होगा, जिसका सभी को पालन करना अनिवार्य है।

यदि इन 2 दिनो में भी हम बातचीत के बावजूद कोई समाधान प्राप्त करने में असमर्थ रहते हैं, तो मामले को सहायता लेवल 2 को ट्रांसफर कर दिया जाएगा और सहायता लेवल 2 की ओर से लिए गए निर्णय को अंतिम माना जाएगा।

2.2.3) यह हमारी जानकारी में आया है कि कई मामलों में एजेंट वा ड्राइवर टैक्सी संचालक से बुकिंग ले रहे हैं और उससे कमीशन कमाने के लिए उसे दोबारा टैक्सी संचालक में पोस्ट कर रहे हैं। यदि हमें ऐसी कोई जानकारी प्राप्त होगी, तो यूजर id तत्काल प्रभाव से ब्लॉक दी जाएगी।

3) एजेंटों के लिए नियम व मापदंड

3.1) बुकिंग अंत होने से पहले एन्ड बुकिंग बटन पर क्लिक करने के संबंध में

हमें कई शिकायतें मिल रही हैं कि एजेंट पिकअप होते ही बुकिंग समाप्ति बटन पर क्लिक कर रहे हैं ताकि उन्हें जल्दी कमीशन मिल सके। सभी एजेंटों को सलाह दी जाती है कि कृपया बुकिंग पूर्ण होने पर ही बुकिंग समाप्ति बटन पर क्लिक करें। ऐसा न करने पर हमारे द्वारा भुगतान का स्टेटस होल्ड किया जा सकता है। ऐसी स्थिति में,एजेंट को राशि तब प्राप्त होगी जब यात्री को ड्रॉप कर दिया जाएगा और 24 घंटे पूरे हो जाएंगे।

3.2) ड्राइवर द्वारा कमीशन के सफल भुगतान पर यात्री की जानकारी देने के संदर्भ में –

सभी एजेंटों से अनुरोध है कि कृपया बुकिंग असाइन होते ही जल्दी से जल्दी यात्री का सही संपर्क नंबर साझा करें। यदि ड्राइवर पिकअप से पहले ग्राहक से संपर्क करने में असमर्थ रहता है तो निम्नलिखित कदम उठाए जाएंगे –

3.2.1) यदि बुकिंग का पिकअप ड्राइवर को असाइन होने के 10 से 12 दिन बाद है, तो ग्राहक के विवरण को यात्रा से 24 घंटे पहले साझा करना होगा। यदि एजेंट ऐसा करने में असमर्थ है, तो हम बुकिंग को निष्क्रिय मानेंगे और ड्राइवर को कमीशन राशि वापस कर देंगे।

3.2.2) यदि पिकअप से पहले 24 घंटे से अधिक का समय है, तो एजेंट को पिकअप टाइम से 4 घंटे पहले तक घंटे का समय दिया जाएगा ताकि वह वैध यात्री संपर्क विवरण प्रदान कर सके। यदि एजेंट ऐसा करने में असमर्थ रहता है, तो हम बुकिंग को निष्क्रिय मानेंगे और ड्राइवर को कमीशन राशि वापस कर देंगे।

टैक्सी संचालक से जुड़े सभी उपयोगकर्ताओं को निम्नलिखित नियम और मानदंडों का पालन करना होगा। किसी भी स्थिति में आखिरी फैसला टैक्सी संचालक प्रबंधन का ही होगा, जिसका सभी को पालन करना अनिवार्य है।

3.2.3) यदि पिकअप बुकिंग असाइन होने के 24 घंटे के भीतर है, तो एजेंट को वैध यात्री संपर्क विवरण साझा करने के लिए पिकअप टाइम से 2.5 घंटे पहले तक का समय दिया जाएगा। यदि एजेंट ऐसा करने में असमर्थ है, तो हम बुकिंग को निष्क्रिय मानेंगे और ड्राइवर को कमीशन राशि वापस कर देंगे।

3.2.4) यदि पिकअप बुकिंग असाइन होने के 2.5 घंटे के भीतर है, तो एजेंट को जितनी जल्दी हो सके वैध यात्री संपर्क विवरण प्रदान करना होगा। यदि एजेंट ऐसा करने में असमर्थ है, तो बुकिंग को निष्क्रिय माना जाएगा और ड्राइवर को कमीशन राशि वापस कर दी जाएगी। साथ ही, इसी पॉइंट (3.3) को भी ध्यान में रखा जाएगा।

3.2.5) यदि बुकिंग किसी तीसरे पक्ष की है, जहां एजेंट ग्राहक का संपर्क विवरण साझा करने में असमर्थ है, तो एजेंट को ड्राइवर को इसके बारे में पहले से जानकारी देनी होगी ताकि सभी बातें स्पष्ट रहें।

3.2.6) यदि यात्री का गलत विवरण साझा किया गया है या एजेंट का संपर्क नंबर स्विच्ड ऑफ है या पहुंच से बाहर है, तो ऊपर दिए गए सभी पॉइंट्स लागू होंगे, साथ ही उल्लेखित समय सीमा भी।

3.3) यदि बुकिंग ड्राइवर को असाइन की जाती है, लेकिन पिकअप स्थान पर पहुँचने पर या पिकअप स्थान की ओर जाने के दौरान एजेंट द्वारा राइड कैंसिल कर दी जाती है –

3.3.1) यदि बुकिंग ड्राइवर को असाइन की गई है और ड्राइवर ने यात्री को पिकअप करने के लिए अपनी यात्रा शुरू कर दी है या पिकअप स्थान पर पहुँच गया है और इस दौरान एजेंट राइड कैंसिल कर देता है, तो ऐसे परिदृश्य में एजेंट ड्राइवर को प्रति किलोमीटर चार्ज का भुगतान करने के लिए उत्तरदायी होगा, जिसकी "गेराज से गेराज" के आधार पर गणना की जाएगी।

इस प्रकार के परिदृश्य में निम्नलिखित प्रति किलोमीटर चार्ज लागू होंगे –

हैचबैक: 9 रुपये प्रति किलोमीटर

सेडान: 12 रुपये प्रति किलोमीटर

एर्टिगा/कारेंस/SUV: 15 रुपये प्रति किलोमीटर

इननोवा/इननोवा क्रिस्टा: 18 रुपये प्रति किलोमीटर

3.4) यदि बुकिंग एजेंट द्वारा ड्राइवर को प्रदान की गई है और कोई एक्स्ट्रा रनिंग है जो बुकिंग असाइन करते समय नहीं बताई गई थी।

3.4.1) सभी एजेंटों से अनुरोध है कि वन वे या राउंड ट्रिप के लिए केवल वही बातें मान्य होंगी जो बुकिंग असाइन करते समय एप्लिकेशन में उल्लेखित हैं, साथ ही पिकअप और ड्रॉप स्थान भी। कोई एक्स्ट्रा रनिंग या साइटसीइंग जो टैक्सी संचालक एप्लिकेशन में बुकिंग असाइन करते समय पूर्व में नहीं बताया गया है,उसे अतिरिक्त माना जाएगा। एजेंट या यात्री को नीचे उल्लिखित प्रति किलोमीटर अतिरिक्त राशि का भुगतान करने के लिए उत्तरदायी ठहराया जाएगा –

हैचबैक: 9 रुपये प्रति किलोमीटर

सेडान: 12 रुपये प्रति किलोमीटर

एर्टिगा/कारेंस/SUV: 15 रुपये प्रति किलोमीटर

इननोवा/इननोवा क्रिस्टा: 18 रुपये प्रति किलोमीटर

यदि एक्स्ट्रा रनिंग कुछ स्थानों/सरकार/यूनियन शुल्क के नियमों के तहत आती है, तो उन ही के आधार पर अतिरिक्त चार्ज लागू होंगे।

3.5) एजेंटों द्वारा पोस्ट की गई बुकिंग के मामलों में नियम –

3.5.1) सभी एजेंटों से अनुरोध है जो टैक्सी संचालक के साथ जुड़े हैं कि कृपया कमीशन केवल तभी मांगें जब बुकिंग कन्फर्म हो। हर दिन कई एजेंट बुकिंग असाइन कर रहे हैं और यदि ग्राहक द्वारा बुकिंग कन्फर्म नहीं हो पाती है तो बुकिंग कैंसल कर रहे हैं। भविष्य में, यदि यह स्थिति बार-बार पाई जाती है, तो हम निश्चित रूप से सख्त कार्रवाई करेंगे।

3.5.2) सभी एजेंटों से अनुरोध है कि बुकिंग पोस्ट करते समय सारी जानकारी की दोबारा जांच करें| सभी चीजें जैसे - स्थान, सामान, पालतू जानवर, कोई अतिरिक्त आवश्यकता का सही ढंग से उल्लेख किया जाना चाहिए। यदि हमें गलत डिटेल के संबंध में कोई शिकायत प्राप्त होती है तो बुकिंग रद्द मानी जाएगी और जो भी कार्रवाई की जाएगी वह ड्राइवर के पक्ष में ही होगी।

टैक्सी संचालक से जुड़े सभी उपयोगकर्ताओं को निम्नलिखित नियम और मानदंडों का पालन करना होगा। किसी भी स्थिति में आखिरी फैसला टैक्सी संचालक प्रबंधन का ही होगा, जिसका सभी को पालन करना अनिवार्य है।