

ট্যাক্সি সঞ্চালক – নিয়ম ও বিধিনিষেধ

ট্যাক্সি সঞ্চালক সারা ভারত জুড়ে চালক, এজেন্ট, ট্যাক্সি মালিক ও ট্যাক্সি অপারেটরদের নিয়ে একটি আরও শক্তিশালী ও উন্নত কমিউনিটি গড়ে তুলতে চায়। এই লক্ষ্য পূরণের জন্য আমরা প্রতিদিন আমাদের প্ল্যাটফর্ম আরও উন্নত করছি। আমরা এমন একটি ভবিষ্যতের দিকে এগোতে চাই যেখানে সবকিছু সুশৃঙ্খলভাবে চলবে এবং কোনো ধরনের প্রতারণা থাকবে না। এই লক্ষ্য অর্জনের জন্য আমরা কিছু নিয়ম ও বিধিনিষেধ প্রণয়ন করেছি, যা মেনে চললে আমরা একটি উন্নত ভবিষ্যতের আরও কাছাকাছি যেতে পারব।

আমাদের ট্যাগলাইন অনুযায়ী – “একসাথে থাকলেই ভালো”

১) চালকদের জন্য নিয়ম ও বিধিনিষেধ

১.১) ট্যাক্সি সঞ্চালক অ্যাপে ভুলবশত কোনো বুকিং গ্রহণ করা হলে

সবার কাছে অনুরোধ, বুকিং গ্রহণের আগে অনুগ্রহ করে সমস্ত বিবরণ ভালোভাবে পড়ে নিন, যেমন— পিকআপ লোকেশন, পিকআপের তারিখ ও সময়, বুকিংটি অল-ইনক্লুসিভ না অল-এক্সক্লুসিভ, এবং কোনো অতিরিক্ত প্রয়োজনীয়তা। আমরা অনেক সময় চালকদের কাছ থেকে অনুরোধ পাই যে তারা ভুল করে বুকিং গ্রহণ করেছেন এবং অর্থ ফেরত চান।

এই ধরনের ক্ষেত্রে আমাদের পক্ষ থেকে নিচের পদক্ষেপগুলো নেওয়া হবে—

১.১.১) যদি চালকের প্রোফাইল নতুন হয় এবং এটি তার প্রথম ভুল হয়, তাহলে সম্পূর্ণ অর্থ ফেরত দেওয়া হবে।

১.১.২) যদি চালকের প্রোফাইল নতুন না হয় এবং এটি প্রথম ভুল না হয়, এবং পিকআপ সময় কমপক্ষে ২ ঘণ্টা পরে হয়, তাহলে মোট টাকার সর্বোচ্চ ৫০% পর্যন্ত কেটে নেওয়া হতে পারে।

১.১.৩) যদি চালকের প্রোফাইল নতুন না হয়, এটি প্রথম ভুল না হয় এবং পিকআপ সময় বর্তমান ভিত্তিতে হয় (তাৎক্ষণিক), তাহলে মোট টাকার সর্বোচ্চ ১০০% পর্যন্ত কেটে নেওয়া হতে পারে।

১.১.৪) উপরোক্ত সব ক্ষেত্রেই আমরা এজেন্টের সাথে যোগাযোগ করব। এজেন্ট যদি সম্পূর্ণ রিফান্ডে সম্মত হন, তাহলে চালককে সম্পূর্ণ অর্থ ফেরত দেওয়া হবে।

১.১.৫) যদি চালক ভুলবশত বুকিং বাতিল করে দেন কিন্তু তবুও রাইড সম্পন্ন করতে চান, তাহলে আমরা অর্থ আমাদের কাছে ধরে রাখব এবং রাইড সম্পন্ন হওয়ার পর এজেন্টকে অর্থ প্রদান করব। এই ক্ষেত্রে অনুগ্রহ করে আমাদের হেল্পলাইনে যোগাযোগ করুন।

১.২) চালক ইচ্ছাকৃতভাবে বুকিং বাতিল করলে

যদি কোনো চালক সবকিছু জানার পরও ইচ্ছাকৃতভাবে বুকিং বাতিল করেন, তাহলে নিচের ব্যবস্থা নেওয়া হবে—

১.২.১) যদি পিকআপ সময় তাৎক্ষণিক না হয় এবং এজেন্ট নতুন গাড়ি ব্যবস্থা করতে সক্ষম হন (এবং বুকিংটি কোনো সার্টিফায়েড কোম্পানি থেকে না হয়ে থাকে), তাহলে সম্পূর্ণ অর্থ ফেরত দেওয়া হবে।

১.২.২) যদি বুকিংটি কোনো সার্টিফায়েড কোম্পানির হয় এবং এজেন্ট ইতিমধ্যে গাড়ির বিবরণ শেয়ার করে থাকেন, তাহলে মোট টাকার ৫০% পর্যন্ত কেটে নেওয়া হতে পারে।

১.২.৩) যদি পিকআপ তাৎক্ষণিক হয়, তাহলে মোট টাকার ১০০% পর্যন্ত কেটে নেওয়া হতে পারে।

১.৩) বুকিং সম্পন্ন হওয়ার পর সম্পূর্ণ পেমেন্ট না পাওয়া গেলে

ট্যাক্সি সঞ্চালক শুধুমাত্র সেই কমিশনের জন্য দায়ী থাকবে, যা চালক ও এজেন্ট আমাদের অ্যাপের পেমেন্ট সিকিউরিটি ফিচারের মাধ্যমে আদান-প্রদান করেন। সম্পূর্ণ পেমেন্ট সুরক্ষিত রাখতে নিচের নিয়মগুলো অনুসরণ করুন—

১.৩.১) বুকিং পাওয়ার পর এজেন্টের কাছ থেকে পরিষ্কারভাবে জেনে নিন— কত টাকা এজেন্ট দেবেন এবং কত টাকা যাত্রীর কাছ থেকে নিতে হবে।

১.৩.২) যদি যাত্রীর কাছ থেকে টাকা নেওয়ার কথা থাকে, তাহলে পিকআপের সময় যাত্রীর সাথে তা নিশ্চিত করুন।

১.৩.৩) যাত্রী নামানোর আগে সমস্ত বকেয়া পরিশোধ নিশ্চিত করুন। কোনো সন্দেহ হলে আমাদের হেল্প সাপোর্টে যোগাযোগ করুন।

১.৩.৪) যাত্রী নামানোর পর কোনো পেমেন্ট সংক্রান্ত ক্ষতির জন্য ট্যাক্সি সঞ্চালক দায়ী থাকবে না।

২) চালক ও এজেন্ট – উভয়ের জন্য নিয়ম ও বিধিনিষেধ

২.১) চ্যাট ও কথোপকথন

চ্যাট ও কল সুবিধা শুধুমাত্র বুকিং সংক্রান্ত কথাবার্তার জন্য ব্যবহার করুন। কোনো ধরনের অশালীন ভাষা ব্যবহার নিষিদ্ধ। সমস্যা হলে আমাদের হেল্পলাইনে কল করুন। যদি চালক বা এজেন্ট অশালীন ভাষা ব্যবহার করেন, তাহলে কঠোর ব্যবস্থা নেওয়া হবে এবং ইউজার আইডি বন্ধ করে দেওয়া হবে।

২.২) ট্যাক্সি সঞ্চালক অ্যাপে পেমেন্ট সংক্রান্ত নিয়ম

২.২.১) অগ্রিম পেমেন্ট দেওয়ার ক্ষেত্রে অবশ্যই ট্যাক্সি সঞ্চালকের পেমেন্ট সিকিউরিটি ফিচার ব্যবহার করুন। ব্যক্তিগত নম্বর বা অ্যাকাউন্টে টাকা পাঠাবেন না— এতে প্রতারণার ঝুঁকি রয়েছে।

২.২.২) যাত্রী নামানোর আগে সম্পূর্ণ পেমেন্ট গ্রহণ করুন। কোনো বিভ্রান্তি হলে ২৪x৭ আমাদের সাথে যোগাযোগ করুন।

২.২.৩) কোনো চালক যদি ট্যাক্সি সঞ্চালক থেকে বুকিং নিয়ে আবার একই বুকিং ট্যাক্সি সঞ্চালকে পোস্ট করেন শুধুমাত্র কমিশন আয়ের জন্য, তাহলে সেই প্রোফাইল তাৎক্ষণিকভাবে নিষ্ক্রিয় করা হবে।

২.৩) আপনার পেমেন্ট যদি আমাদের পক্ষ থেকে হোল্ড থাকে

২.৩.১) হোল্ড বুকিংয়ের ক্ষেত্রে আমাদের টিম চালক ও এজেন্ট উভয়ের সাথে যোগাযোগ করে সমাধান বের করার চেষ্টা করবে। সর্বোচ্চ ২ দিনের সময় দেওয়া হবে। এই সময়ের মধ্যে কোনো পক্ষ সাড়া না দিলে সম্পূর্ণ অর্থ অন্য পক্ষকে দিয়ে দেওয়া হবে।

২.৩.২) সমাধান না হলে বিষয়টি লেভেল-২ তে পাঠানো হবে এবং আমাদের সিদ্ধান্তই চূড়ান্ত বলে গণ্য হবে।

৩) এজেন্টদের জন্য নিয়ম ও বিধিনিষেধ

৩.১) বুকিং শেষ হওয়ার আগেই “এন্ড বুকিং” বাটনে ক্লিক করা

কিছু এজেন্ট পিকআপের পরই কমিশন পাওয়ার জন্য “এন্ড বুকিং” বাটনে ক্লিক করছেন— এমন অভিযোগ আমরা পেয়েছি। বুকিং সম্পন্ন হওয়ার পরই এই বাটনে ক্লিক করুন। অন্যথায় পেমেন্ট হোল্ডে যেতে পারে এবং যাত্রী নামানোর ২৪ ঘণ্টা পর অর্থ প্রদান করা হবে।

৩.২) চালককে বুকিং দেওয়ার পর যাত্রীর তথ্য শেয়ার না করা

এজেন্টদের অনুরোধ, বুকিং অ্যাসাইন হওয়ার সাথে সাথেই সঠিক যাত্রীর যোগাযোগের তথ্য দিন। নির্দিষ্ট পরিস্থিতিতে নিচের নিয়ম প্রযোজ্য হবে—

৩.২.১) পিকআপের আগে ২৪ ঘণ্টার বেশি সময় থাকলে, পিকআপের ৪ ঘণ্টা আগে পর্যন্ত সময় দেওয়া হবে। তথ্য না দিলে বুকিং বাতিল ধরা হবে এবং কমিশন চালককে ফেরত দেওয়া হবে।

৩.২.২) যদি ট্রিপ ১০-১২ দিন পরে হয়, তাহলে ট্রিপের ২৪ ঘণ্টা আগে তথ্য দিতে হবে। না দিলে বুকিং বাতিল হবে।

৩.২.৩) পিকআপ যদি ২৪ ঘণ্টার মধ্যে হয়, তাহলে ২.৫ ঘণ্টা সময় দেওয়া হবে।

৩.২.৪) পিকআপ যদি ২.৫ ঘণ্টার মধ্যেই হয়, তাহলে যত দূত সম্ভব তথ্য দিতে হবে। না দিলে বুকিং বাতিল হবে এবং কমিশন চালককে ফেরত দেওয়া হবে (৩.৩ ধারাও প্রযোজ্য)।

৩.২.৫) তৃতীয় পক্ষের বুকিং হলে এজেন্টকে চালককে তা জানাতে হবে।

৩.২.৬) ভুল তথ্য বা এজেন্টের ফোন বন্ধ/অপ্রাপ্য হলে উপরোক্ত সব নিয়ম প্রযোজ্য হবে।

৩.৩) চালক পিকআপ লোকেশনে পৌঁছানোর পর এজেন্ট বুকিং বাতিল করলে

যদি চালক যাত্রা শুরু করেন বা পিকআপ লোকেশনে পৌঁছান এবং সেই সময় এজেন্ট বুকিং বাতিল করেন, তাহলে এজেন্টকে চালককে “গ্যারেজ টু গ্যারেজ” ভিত্তিতে প্রতি কিমি চার্জ দিতে হবে।

প্রযোজ্য চার্জ:

- হ্যাচব্যাক – ₹৯ প্রতি কিমি
- সেডান – ₹১২ প্রতি কিমি
- এরটিগা / ক্যারেন্স / SUV – ₹১৫ প্রতি কিমি
- ইনোভা / ইনোভা ক্রিস্টা – ₹১৮ প্রতি কিমি

৩.৪) বুকিং দেওয়ার সময় উল্লেখ না করা অতিরিক্ত রানিং

৩.৪.১) অ্যাপে উল্লেখিত পিকআপ ও ড্রপ ছাড়া অতিরিক্ত রানিং বা দর্শন (সাইটসিয়িং) হলে তা অতিরিক্ত হিসেবে গণ্য হবে এবং এজেন্ট বা যাত্রীকে অতিরিক্ত কিমি চার্জ দিতে হবে। চার্জ উপরের তালিকা অনুযায়ী প্রযোজ্য হবে। স্থানীয় সরকার/ইউনিয়নের নিয়ম থাকলে সেগুলিও প্রযোজ্য হবে।

৩.৫) এজেন্ট কর্তৃক ভুল তথ্য পোস্ট করা

৩.৫.১) বুকিং পোস্ট করার আগে সমস্ত তথ্য ভালোভাবে যাচাই করুন— লোকেশন, লাগেজ, পোষা প্রাণী, অতিরিক্ত প্রয়োজন ইত্যাদি। ভুল তথ্যের অভিযোগ পাওয়া গেলে বুকিং বাতিল বলে গণ্য হবে এবং সিদ্ধান্ত চালকের পক্ষেই নেওয়া হবে।