

ટેક્સી સંચાલક – નિયમો અને શરતો

ટેક્સી સંચાલક સમગ્ર ભારતમાં ડ્રાઇવર, એજન્ટ, ટેક્સી માલિક અને ટેક્સી ઓપરેટર માટે એક મજબૂત અને વ્યવસ્થિત સમુદાય બનાવવાનો પ્રયાસ કરે છે. આ હેતુ માટે અમે દરરોજ અમારા પ્લેટફોર્મને વધુ સારો બનાવી રહ્યા છીએ. અમારું લક્ષ્ય એવું ભવિષ્ય છે જ્યાં બધું વ્યવસ્થિત રીતે ચાલે અને કોઈપણ પ્રકારની ઠગાઈ ન થાય. આ હેતુ સિદ્ધ કરવા માટે નીચેના નિયમો અને શરતો અમલમાં મૂકવામાં આવ્યા છે. આ નિયમોનું પાલન કરવાથી આપણે વધુ સારા ભવિષ્ય તરફ એક પગલું આગળ વધી શકીશું.

અમારો ટેગલાઇન — “સાથે રહીએ તો વધુ સારું”

૧) ડ્રાઇવર માટેના નિયમો અને શરતો

૧.૧) ટેક્સી સંચાલક એપ્લિકેશનમાં ભૂલથી બુકિંગ સ્વીકારવામાં આવ્યું હોય તો

બધાને વિનંતી છે કે બુકિંગ સ્વીકારતા પહેલા પિકઅપ સ્થળ, પિકઅપ તારીખ અને સમય, બુકિંગ ઓલ-ઇન્ક્લુસિવ છે કે ઓલ-એક્સક્લુસિવ છે તથા અન્ય કોઈ વધારાની જરૂરિયાત ધ્યાનપૂર્વક વાંચો. અમને ઘણા વખત ડ્રાઇવરો તરફથી વિનંતી મળે છે કે તેમણે ભૂલથી બુકિંગ સ્વીકારી લીધું છે અને રિફંડ માગે છે.

આવા સંજોગોમાં નીચે મુજબ કાર્યવાહી કરવામાં આવશે —

- ૧.૧.૧) જો ડ્રાઇવરનું પ્રોફાઇલ નવું હોય અને આ પહેલી ભૂલ હોય, તો સંપૂર્ણ રકમ પરત આપવામાં આવશે.
- ૧.૧.૨) જો ડ્રાઇવરનું પ્રોફાઇલ નવું ન હોય અને આ પહેલી ભૂલ ન હોય તથા પિકઅપ સમય ઓછામાં ઓછા ૨ કલાક પછીનો હોય, તો કુલ રકમમાંથી મહત્તમ ૫૦% સુધી કપાત થઈ શકે છે.
- ૧.૧.૩) જો ડ્રાઇવરનું પ્રોફાઇલ નવું ન હોય, આ પહેલી ભૂલ ન હોય અને પિકઅપ સમય તરતનો હોય, તો કુલ રકમમાંથી મહત્તમ ૧૦૦% સુધી કપાત થઈ શકે છે.
- ૧.૧.૪) ઉપરના તમામ કેસમાં અમે એજન્ટ સાથે સંપર્ક કરીશું. જો એજન્ટ સંપૂર્ણ રિફંડ માટે સંમત થાય, તો ડ્રાઇવરને સંપૂર્ણ રકમ પરત આપવામાં આવશે.
- ૧.૧.૫) જો ડ્રાઇવર ભૂલથી બુકિંગ રદ કરે પરંતુ રાઇડ પૂર્ણ કરવા ઇચ્છે, તો રકમ અમારી પાસે હોલ્ડ પર રાખવામાં આવશે અને રાઇડ પૂર્ણ થયા બાદ એજન્ટને આપવામાં આવશે. આવા કિસ્સામાં અમારી હેલ્પલાઇન સાથે સંપર્ક કરવો.

૧.૨) ડ્રાઇવર દ્વારા જાણબૂઝીને બુકિંગ રદ કરવામાં આવે

જો ડ્રાઇવરે બધી માહિતી હોવા છતાં જાણબૂઝીને બુકિંગ રદ કરી હોય, તો નીચે મુજબ કાર્યવાહી થશે —

- ૧.૨.૧) જો પિકઅપ સમય તરતનો ન હોય અને એજન્ટ નવી ગાડી વ્યવસ્થા કરી શકે (અને બુકિંગ પ્રમાણિત કંપનીનું ન હોય), તો સંપૂર્ણ રિફંડ આપવામાં આવશે.
- ૧.૨.૨) જો બુકિંગ પ્રમાણિત કંપનીનું હોય અને એજન્ટે પહેલેથી જ વાહનની વિગતો શેર કરી હોય, તો

All users registered with Taxi Sanchalak a unit of TSP Technologies Pvt Ltd must abide by the above set of rule and regulations. Final decision for each booking will rest with our management team

કુલ રકમમાંથી ૫૦% સુધી કપાત થઈ શકે છે.

૧.૨.૩) જો પિકઅપ તરતનો હોય, તો કુલ રકમમાંથી ૧૦૦% સુધી કપાત થઈ શકે છે.

૧.૩) બુકિંગ પૂર્ણ થયા પછી સંપૂર્ણ પેમેન્ટ ન મળે તો

ટેક્સી સંચાલક માત્ર તે કમિશન માટે જવાબદાર રહેશે જે ડ્રાઇવર અને એજન્ટ એકબીજાને એપ્લિકેશનની પેમેન્ટ સિક્યુરિટી સુવિધા દ્વારા ચૂકવે છે. સંપૂર્ણ ચુકવણી સુરક્ષિત રહે તે માટે નીચેના નિયમોનું પાલન કરવું —

૧.૩.૧) બુકિંગ મળ્યા બાદ એજન્ટ પાસેથી સ્પષ્ટ રીતે પેમેન્ટ પ્લાન જાણો — એજન્ટ પાસેથી કેટલી રકમ મળશે અને ગ્રાહક પાસેથી કેટલી લેવાની છે.

૧.૩.૨) જો ગ્રાહક પાસેથી રકમ લેવાની હોય, તો પિકઅપ સમયે તેની પુષ્ટિ કરો.

૧.૩.૩) ગ્રાહકને ડ્રોપ કરતા પહેલા તમામ બાકી ચુકવણી વસૂલ કરો. જો કંઈ શંકાસ્પદ લાગે તો અમારી હેલ્પ અને સપોર્ટ ટીમ સાથે સંપર્ક કરો.

૧.૩.૪) ગ્રાહક ડ્રોપ થયા બાદ પેમેન્ટ સંબંધિત કોઈપણ નુકસાન માટે ટેક્સી સંચાલક જવાબદાર રહેશે નહીં.

૨) ડ્રાઇવર અને એજન્ટ – બંને માટેના નિયમો

૨.૧) ચેટ અને વાતચીત

ચેટ અને કોલ સેવાઓનો ઉપયોગ ફક્ત બુકિંગ સંબંધિત વાતચીત માટે જ કરો. અશ્લીલ ભાષાનો ઉપયોગ માન્ય નથી. જો બુકિંગ સંબંધિત કોઈ સમસ્યા હોય, તો અમારી હેલ્પલાઇન પર કોલ કરો. જો ડ્રાઇવર અથવા એજન્ટ દ્વારા અશ્લીલ ભાષાનો ઉપયોગ થયો હોવાનું જાણવા મળે, તો કડક કાર્યવાહી કરવામાં આવશે અને યુઝર આઈડી બંધ કરી દેવામાં આવશે.

૨.૨) ટેક્સી સંચાલક એપ્લિકેશનમાં પેમેન્ટ સંબંધિત નિયમો

૨.૨.૧) કોઈપણ એડવાન્સ પેમેન્ટ કરવા માટે ટેક્સી સંચાલક એપ્લિકેશનની પેમેન્ટ સિક્યુરિટી સુવિધાનો જ ઉપયોગ કરો. વ્યક્તિગત મોબાઇલ નંબર અથવા ખાતામાં પૈસા મોકલશો નહીં, કારણ કે તે ઠગાઈ તરફ દોરી શકે છે.

૨.૨.૨) તમામ ડ્રાઇવરોને વિનંતી છે કે ગ્રાહકને ડ્રોપ કરતા પહેલા સંપૂર્ણ ચુકવણી મેળવી લો. જો કોઈ ગેરસમજ હોય તો ૨૪x૭ અમારો સંપર્ક કરો.

૨.૨.૩) અમને જાણવા મળ્યું છે કે કેટલાક ડ્રાઇવર ટેક્સી સંચાલક પરથી બુકિંગ લઈને ફરીથી તે જ બુકિંગ ટેક્સી સંચાલક પર પોસ્ટ કરે છે ફક્ત કમિશન મેળવવા માટે. આવું સાબિત થાય તો યુઝર પ્રોફાઇલ તાત્કાલિક બંધ કરવામાં આવશે.

૨.૩) જો તમારી યુકવણી અમારી તરફથી હોલ્ડ પર હોય

૨.૩.૧) જો બુકિંગ હોલ્ડ પર હોય, તો અમારી ટીમ એજન્ટ અને ડ્રાઇવર બંને સાથે સંપર્ક કરી ઉકેલ લાવવાનો પ્રયાસ કરશે. હોલ્ડ બુકિંગ માટે માત્ર ૨ દિવસની સમયમર્યાદા આપવામાં આવશે. આ સમયગાળા દરમિયાન જો કોઈ પક્ષ તરફથી જવાબ ન મળે, તો સંપૂર્ણ રકમ બીજા પક્ષને ટ્રાન્સફર કરી દેવામાં આવશે.

૨.૩.૨) જો હોલ્ડ બુકિંગ માટે અંતિમ ઉકેલ ન મળે, તો કેસ લેવલ-૨ પર લઈ જવામાં આવશે અને અમારો નિર્ણય અંતિમ ગણાશે.

૩) એજન્ટ માટેના નિયમો અને શરતો

૩.૧) બુકિંગ પૂર્ણ થવા પહેલાં “એન્ડ બુકિંગ” બટન દબાવવું

અમને ઘણી ફરિયાદો મળી છે કે કેટલાક એજન્ટ પિકઅપ થયા બાદ તરત કમિશન મેળવવા માટે “એન્ડ બુકિંગ” બટન દબાવે છે. તમામ એજન્ટોને સૂચના આપવામાં આવે છે કે બુકિંગ પૂર્ણ થયા પછી જ આ બટન દબાવવું. એવું ન કરવાથી પેમેન્ટ અમારી તરફથી હોલ્ડ પર જશે અને મુસાફરને ડ્રોપ કર્યા બાદ ૨૪ કલાક પછી યુકવણી મળશે.

૩.૨) ડ્રાઇવરને બુકિંગ આપ્યા બાદ મુસાફરની માહિતી શેર ન કરવી

તમામ એજન્ટોને વિનંતી છે કે બુકિંગ ડ્રાઇવરને ફાળવ્યા પછી શક્ય તેટલી વહેલી તકે માન્ય મુસાફર સંપર્ક વિગતો આપો. નીચે મુજબના સંજોગોમાં આ નિયમો લાગુ પડશે —

૩.૨.૧) જો પિકઅપમાં ૨૪ કલાકથી વધુ સમય બાકી હોય, તો પિકઅપથી ૪ કલાક પહેલાં સુધી એજન્ટને સમય આપવામાં આવશે. જો માહિતી આપવામાં ન આવે, તો બુકિંગ રદ ગણાશે અને કમિશન ડ્રાઇવરને પરત કરવામાં આવશે.

૩.૨.૨) જો ડ્રાઇવર ફાળવણી પછી ૧૦-૧૨ દિવસ બાદ બુકિંગ હોય, તો ટ્રિપથી ૨૪ કલાક પહેલાં મુસાફરની માહિતી આપવી ફરજિયાત છે. નહીં તો બુકિંગ રદ ગણાશે.

૩.૨.૩) જો પિકઅપ ૨૪ કલાકની અંદર હોય, તો એજન્ટને પિકઅપ પહેલાં ૨.૫ કલાકનો સમય આપવામાં આવશે.

૩.૨.૪) જો પિકઅપ ૨.૫ કલાકની અંદર હોય, તો એજન્ટે તરત માન્ય મુસાફર સંપર્ક માહિતી આપવી પડશે. નહીં તો બુકિંગ રદ ગણાશે અને કમિશન ડ્રાઇવરને પરત કરવામાં આવશે (કલમ ૩.૩ પણ લાગુ પડશે).

૩.૨.૫) જો બુકિંગ તૃતીય પક્ષનું હોય અને એજન્ટ સંપર્ક માહિતી આપી ન શકે, તો એજન્ટે ડ્રાઇવરને આ બાબત સ્પષ્ટ રીતે જણાવવી જરૂરી છે.

૩.૨.૬) જો ખોટી માહિતી આપવામાં આવી હોય અથવા એજન્ટનો ફોન બંધ / ઉપલબ્ધ ન હોય, તો ઉપરોક્ત તમામ નિયમો લાગુ પડશે.

3.3) ડ્રાઇવર પિકઅપ સ્થળે પહોંચી ગયા બાદ એજન્ટ દ્વારા બુકિંગ રદ કરવામાં આવે

જો ડ્રાઇવર પિકઅપ માટે રવાના થઈ ચૂક્યો હોય અથવા પિકઅપ સ્થળે પહોંચી ગયો હોય અને તે સમયે એજન્ટ બુકિંગ રદ કરે, તો એજન્ટે ડ્રાઇવરને “ગેરેજથી ગેરેજ” રાઉન્ડ ટ્રિપ આધારે પ્રતિ કિલોમીટર ચાર્જ ચૂકવવો પડશે.

પ્રતિ કિમી ચાર્જ:

- હેયબેક – ₹9 પ્રતિ કિમી
- સેડાન – ₹12 પ્રતિ કિમી
- એરટિગા / કેરેન્સ / SUV – ₹15 પ્રતિ કિમી
- ઇનોવા / ઇનોવા ક્રિસ્ટા – ₹18 પ્રતિ કિમી

3.4) બુકિંગ આપતી વખતે ઉલ્લેખ ન કરેલું વધારાનું રનિંગ

3.4.1) એપ્લિકેશનમાં દર્શાવેલા પિકઅપ અને ડ્રોપ સ્થાન સિવાયનું કોઈપણ વધારાનું રનિંગ અથવા સાઇટસીઇંગ વધારું ગણાશે. આ માટે એજન્ટ અથવા ગ્રાહકને નીચે મુજબ પ્રતિ કિમી વધારાની રકમ ચૂકવવી પડશે —

- હેયબેક – ₹9 પ્રતિ કિમી
- સેડાન – ₹12 પ્રતિ કિમી
- એરટિગા / કેરેન્સ / SUV – ₹15 પ્રતિ કિમી
- ઇનોવા / ઇનોવા ક્રિસ્ટા – ₹18 પ્રતિ કિમી

જો સ્થળ/સરકાર/યુનિયનના નિયમો લાગુ પડતા હોય, તો તે મુજબ ચાર્જ લેવામાં આવશે.

3.5) એજન્ટ દ્વારા ખોટી વિગતો પોસ્ટ કરવામાં આવે

3.5.1) તમામ એજન્ટોને વિનંતી છે કે બુકિંગ પોસ્ટ કરતાં પહેલા તમામ વિગતો ફરીથી તપાસી લો — સ્થાન, સામાન, પાળતુ પ્રાણી, કોઈપણ વધારાની જરૂરિયાત. ખોટી વિગતો અંગે ફરિયાદ મળે તો બુકિંગ અમાન્ય ગણાશે અને નિર્ણય ડ્રાઇવરનાં હિતમાં લેવામાં આવશે.