

ਇੱਥੇ ਤੁਹਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤੇ ਗਏ **Taxi Sanchalak – Rules & Regulations** ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਦਾ ਪੰਜਾਬੀ ਅਨੁਵਾਦ ਹੈ:

## **ਟੈਕਸੀ ਸੰਚਾਲਕ – ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਵਲੀ**

ਟੈਕਸੀ ਸੰਚਾਲਕ ਸਾਰੇ ਭਾਰਤ ਵਿੱਚ ਡਰਾਈਵਰਾਂ, ਏਜੰਟਾਂ, ਟੈਕਸੀ ਮਾਲਕਾਂ ਅਤੇ ਟੈਕਸੀ ਓਪਰੇਟਰਾਂ ਨੂੰ ਇਕੱਠਾ ਕਰਕੇ ਇੱਕ ਮਜ਼ਬੂਤ ਅਤੇ ਸੁਧਾਰਿਆ ਹੋਇਆ ਕਮਿਊਨਿਟੀ ਬਣਾਉਣਾ ਚਾਹੁੰਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਮਕਸਦ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਅਸੀਂ ਹਰ ਰੋਜ਼ ਆਪਣੇ ਪਲੇਟਫਾਰਮ ਨੂੰ ਹੋਰ ਬਿਹਤਰ ਬਣਾ ਰਹੇ ਹਾਂ। ਅਸੀਂ ਇੱਕ ਅਜਿਹੇ ਭਵਿੱਖ ਵੱਲ ਵਧਣਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹਾਂ ਜਿੱਥੇ ਸਭ ਕੁਝ ਸੁਚਾਰੂ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਚੱਲੇ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਿਸਮ ਦੀ ਧੋਖਾਧੜੀ ਨਾ ਹੋਵੇ। ਇਸ ਲਈ ਅਸੀਂ ਕੁਝ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਵਲੀ ਬਣਾਈ ਹੈ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਨਾਲ ਅਸੀਂ ਇੱਕ ਬਿਹਤਰ ਭਵਿੱਖ ਦੇ ਹੋਰ ਨੇੜੇ ਪਹੁੰਚ ਸਕਾਂਗੇ।  
ਸਾਡੀ ਟੈਗਲਾਈਨ ਅਨੁਸਾਰ – **“ਇਕੱਠੇ ਰਹਿਣਾ ਹੀ ਚੰਗਾ”**

## **1) ਡਰਾਈਵਰਾਂ ਲਈ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਵਲੀ**

### **1.1) ਜੇਕਰ ਟੈਕਸੀ ਸੰਚਾਲਕ ਐਪ 'ਤੇ ਗਲਤੀ ਨਾਲ ਕੋਈ ਬੁਕਿੰਗ ਐਕਸੈਪਟ ਹੋ ਜਾਵੇ**

- ਬੁਕਿੰਗ ਐਕਸੈਪਟ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਸਾਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਧਿਆਨ ਨਾਲ ਪੜ੍ਹੋ – ਪਿਕਅੱਪ ਸਥਾਨ, ਤਾਰੀਖ ਅਤੇ ਸਮਾਂ, ਬੁਕਿੰਗ ਆਲ-ਇਨਕਲੂਸਿਵ ਹੈ ਜਾਂ ਆਲ-ਐਕਸਕਲੂਸਿਵ, ਅਤੇ ਕੋਈ ਵਾਧੂ ਲੋੜ।
- ਜੇ ਡਰਾਈਵਰ ਨਵਾਂ ਹੈ ਅਤੇ ਇਹ ਉਸਦੀ ਪਹਿਲੀ ਗਲਤੀ ਹੈ → ਪੂਰਾ ਰਿਫੰਡ ਮਿਲੇਗਾ।
- ਜੇ ਡਰਾਈਵਰ ਨਵਾਂ ਨਹੀਂ ਹੈ ਅਤੇ ਇਹ ਪਹਿਲੀ ਗਲਤੀ ਨਹੀਂ ਹੈ →
  - ਪਿਕਅੱਪ 2 ਘੰਟੇ ਬਾਅਦ ਹੈ → ਵੱਧ ਤੋਂ ਵੱਧ 50% ਕਟੌਤੀ।
  - ਪਿਕਅੱਪ ਤੁਰੰਤ ਹੈ → ਵੱਧ ਤੋਂ ਵੱਧ 100% ਕਟੌਤੀ।
- ਹਰ ਕੇਸ ਵਿੱਚ ਏਜੰਟ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਜੇ ਏਜੰਟ ਪੂਰੇ ਰਿਫੰਡ ਲਈ ਸਹਿਮਤ ਹੈ → ਡਰਾਈਵਰ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਰਿਫੰਡ ਮਿਲੇਗਾ।
- ਜੇ ਡਰਾਈਵਰ ਗਲਤੀ ਨਾਲ ਬੁਕਿੰਗ ਕੈਂਸਲ ਕਰ ਦੇਵੇ ਪਰ ਰਾਈਡ ਕਰਨਾ ਚਾਹੇ → ਪੈਸਾ ਹੋਲਡ 'ਤੇ ਰੱਖਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਰਾਈਡ ਪੂਰੀ ਹੋਣ 'ਤੇ ਏਜੰਟ ਨੂੰ ਭੁਗਤਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਇਸ ਕੇਸ ਵਿੱਚ ਤੁਸੀਂ ਟੈਕਸੀ ਸੰਚਾਲਕ ਦੇ ਹੈਲਪਲਾਈਨ ਨੰਬਰ ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ।

### **1.2) ਜੇ ਡਰਾਈਵਰ ਜਾਣ-ਬੁੱਝ ਕੇ ਬੁਕਿੰਗ ਕੈਂਸਲ ਕਰੇ**

- ਜੇ ਪਿਕਅੱਪ ਤੁਰੰਤ ਨਹੀਂ ਹੈ ਅਤੇ ਏਜੰਟ ਨਵੀਂ ਗੱਡੀ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ →

ਪੂਰਾ ਰਿਫੰਡ।

- ਜੇ ਬੁਕਿੰਗ ਸਰਟੀਫਾਈਡ ਕੰਪਨੀ ਤੋਂ ਹੈ ਅਤੇ ਏਜੰਟ ਨੇ ਗੱਡੀ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸਾਂਝੀ ਕਰ ਦਿੱਤੀ ਹੈ → ਵੱਧ ਤੋਂ ਵੱਧ 50% ਕਟੌਤੀ।
- ਜੇ ਪਿਕਅੱਪ ਤੁਰੰਤ ਹੈ → ਵੱਧ ਤੋਂ ਵੱਧ 100% ਕਟੌਤੀ।

### 1.3) ਬੁਕਿੰਗ ਪੂਰੀ ਹੋਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਪੂਰਾ ਭੁਗਤਾਨ ਨਾ ਮਿਲੇ

- ਟੈਕਸੀ ਸੰਚਾਲਕ ਸਿਰਫ ਉਸ ਕਮਿਸ਼ਨ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋਵੇਗਾ ਜੇ ਐਪ ਦੇ ਪੇਮੈਂਟ ਸਿਕਿਊਰਿਟੀ ਫੀਚਰ ਰਾਹੀਂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।
- ਏਜੰਟ ਤੋਂ ਸਪਸ਼ਟ ਕਰੋ ਕਿ ਕਿੰਨਾ ਭੁਗਤਾਨ ਉਹ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਕਿੰਨਾ ਯਾਤਰੀ ਤੋਂ ਲੈਣਾ ਹੈ।
- ਪਿਕਅੱਪ 'ਤੇ ਯਾਤਰੀ ਨਾਲ ਭੁਗਤਾਨ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕਰੋ।
- ਯਾਤਰੀ ਨੂੰ ਛੱਡਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਸਾਰਾ ਭੁਗਤਾਨ ਲੈ ਲਵੋ।
- ਯਾਤਰੀ ਨੂੰ ਛੱਡਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਕਿਸੇ ਵੀ ਨੁਕਸਾਨ ਲਈ ਟੈਕਸੀ ਸੰਚਾਲਕ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ। ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਕੋਈ ਵੀ ਗੜਬੜ ਲਗਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਕਦੀ ਵੀ ਸਾਡੀ ਹੈਲਪਲਾਈਨ ਨੰਬਰ ਤੇ ਕਾਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।

---

## 2) ਡਰਾਈਵਰ ਅਤੇ ਏਜੰਟ – ਦੋਹਾਂ ਲਈ ਨਿਯਮ

### 2.1) ਚੈਟ ਅਤੇ ਗੱਲਬਾਤ

- ਚੈਟ ਅਤੇ ਕਾਲ ਸਿਰਫ ਬੁਕਿੰਗ ਸੰਬੰਧੀ ਗੱਲਾਂ ਲਈ ਵਰਤੇ।
- ਅਸਲੀਲ ਭਾਸ਼ਾ ਵਰਤਣਾ ਮਨਾਹੀ ਹੈ।
- ਉਲੰਘਣਾ ਕਰਨ 'ਤੇ ਯੂਜ਼ਰ ਆਈਡੀ ਬੰਦ ਕਰ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

### 2.2) ਪੇਮੈਂਟ ਸੰਬੰਧੀ ਨਿਯਮ

- ਅਗਾਊ ਭੁਗਤਾਨ ਲਈ ਹਮੇਸ਼ਾ ਐਪ ਦਾ ਪੇਮੈਂਟ ਸਿਕਿਊਰਿਟੀ ਫੀਚਰ ਵਰਤੇ।
- ਨਿੱਜੀ ਨੰਬਰ ਜਾਂ ਖਾਤੇ 'ਚ ਪੈਸਾ ਨਾ ਭੇਜੋ।
- ਯਾਤਰੀ ਨੂੰ ਛੱਡਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਪੂਰਾ ਭੁਗਤਾਨ ਲਵੋ।
- ਜੇ ਕੋਈ ਡਰਾਈਵਰ ਬੁਕਿੰਗ ਲੈ ਕੇ ਉਸੇ ਨੂੰ ਦੁਬਾਰਾ ਐਪ 'ਤੇ ਪੋਸਟ ਕਰੇ ਸਿਰਫ ਕਮਿਸ਼ਨ ਲਈ → ਪ੍ਰੋਫਾਈਲ ਤੁਰੰਤ ਬੰਦ ਹੋ ਜਾਵੇਗੀ।

### 2.3) ਜੇ ਪੇਮੈਂਟ ਹੋਲਡ 'ਤੇ ਹੋਵੇ

- ਟੀਮ 2 ਦਿਨਾਂ ਤੱਕ ਹੱਲ ਲੱਭਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗੀ।
- ਜੇ ਕੋਈ ਪੱਖ ਜਵਾਬ ਨਾ ਦੇਵੇ → ਪੂਰਾ ਪੈਸਾ ਦੂਜੇ ਪੱਖ ਨੂੰ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਹੱਲ ਨਾ ਹੋਣ 'ਤੇ ਮਾਮਲਾ ਲੈਵਲ-2 'ਤੇ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਸਾਡਾ ਫੈਸਲਾ ਅੰਤਿਮ ਹੋਵੇਗਾ।

### 3) ਏਜੰਟਾਂ ਲਈ ਨਿਯਮ

#### 3.1) ਬੁਕਿੰਗ ਖਤਮ ਹੋਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ “End Booking” ਬਟਨ ਦਬਾਉਣਾ

- ਇਹ ਸਿਰਫ ਬੁਕਿੰਗ ਪੂਰੀ ਹੋਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਹੀ ਕਰੋ। ਨਹੀਂ ਤਾਂ ਪੇਮੈਂਟ ਹੋਲਡ 'ਤੇ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।

#### 3.2) ਡਰਾਈਵਰ ਨੂੰ ਯਾਤਰੀ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨਾ ਦੇਣਾ

- ਬੁਕਿੰਗ ਮਿਲਣ 'ਤੇ ਤੁਰੰਤ ਯਾਤਰੀ ਦੀ ਸਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿਓ।
- ਨਿਯਮ:

◦ ਜੇ ਪਿਕਅੱਪ 24 ਘੰਟੇ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਹੈ → 4 ਘੰਟੇ ਪਹਿਲਾਂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿਓ। ਜੇਕਰ ਏਜੰਟ ਇਹ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨਾ ਦੇਵੇ ਤਾਂ ਡਰਾਈਵਰ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਮਿਸ਼ਨ ਵਾਪਿਸ ਚਲਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

- ਜੇ ਟ੍ਰਿਪ 10-12 ਦਿਨ ਬਾਅਦ ਹੈ → ਟ੍ਰਿਪ ਤੋਂ 24 ਘੰਟੇ ਪਹਿਲਾਂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿਓ। ਜੇਕਰ ਏਜੰਟ ਇਹ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨਾ ਦੇਵੇ ਤਾਂ ਡਰਾਈਵਰ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਮਿਸ਼ਨ ਵਾਪਿਸ ਚਲਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

◦ ਜੇ ਪਿਕਅੱਪ 24 ਘੰਟਿਆਂ ਵਿੱਚ ਹੈ → 2.5 ਘੰਟੇ ਪਹਿਲਾਂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿਓ। ਜੇਕਰ ਏਜੰਟ ਇਹ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨਾ ਦੇਵੇ ਤਾਂ ਡਰਾਈਵਰ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਮਿਸ਼ਨ ਵਾਪਿਸ ਚਲਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

- ਜੇ ਪਿਕਅੱਪ 2.5 ਘੰਟਿਆਂ ਵਿੱਚ ਹੈ → ਤੁਰੰਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿਓ। ਜੇਕਰ ਏਜੰਟ ਇਹ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨਾ ਦੇਵੇ ਤਾਂ ਡਰਾਈਵਰ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਮਿਸ਼ਨ ਵਾਪਿਸ ਚਲਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

- ਗਲਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਜਾਂ ਫੋਨ ਬੰਦ ਹੋਣ 'ਤੇ ਬੁਕਿੰਗ ਕੈਂਸਲ ਮੰਨੀ ਜਾਵੇਗੀ।

#### 3.3) ਜੇ ਡਰਾਈਵਰ ਪਿਕਅੱਪ 'ਤੇ ਪਹੁੰਚਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਏਜੰਟ ਬੁਕਿੰਗ ਕੈਂਸਲ ਕਰੇ

- ਏਜੰਟ ਨੂੰ “Garage to Garage” ਅਧਾਰ 'ਤੇ ਪ੍ਰਤੀ ਕਿਮੀ ਚਾਰਜ ਦੇਣਾ ਪਵੇਗਾ:
  - ਹੈਚਬੈਕ – ₹9/km
  - ਸੈਡਾਨ – ₹12/km
  - Ertiga / Carens / SUV – ₹15/km
  - Innova / Innova Crysta – ₹18/km

#### • 3.4) ਬੁਕਿੰਗ ਦੇ ਸਮੇਂ ਨਾ ਦਰਜ ਕੀਤੀ ਗਈ ਵਾਧੂ ਰਨਿੰਗ

**3.4.1)** ਐਪ 'ਚ ਦਰਜ ਕੀਤੇ ਪਿਕਅੱਪ ਅਤੇ ਡਰੌਪ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਜੇ ਵਾਧੂ ਰਨਿੰਗ ਜਾਂ ਦਰਸ਼ਨ (ਸਾਈਟਸੀਇੰਗ) ਹੋਵੇ, ਤਾਂ ਇਸਨੂੰ ਵਾਧੂ ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਏਜੰਟ ਜਾਂ ਯਾਤਰੀ ਨੂੰ ਵਾਧੂ ਪ੍ਰਤੀ ਕਿਮੀ ਚਾਰਜ ਦੇਣਾ ਪਵੇਗਾ। ਚਾਰਜ ਉਪਰੋਕਤ ਸੂਚੀ ਅਨੁਸਾਰ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗਾ।

ਜੇ ਸਥਾਨਕ ਸਰਕਾਰ/ਯੂਨੀਅਨ ਦੇ ਨਿਯਮ ਹਨ, ਤਾਂ ਉਹ ਵੀ ਲਾਗੂ ਹੋਣਗੇ।

• **3.5) ਏਜੰਟ ਵੱਲੋਂ ਗਲਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪੋਸਟ ਕਰਨਾ**

**3.5.1)** ਬੁਕਿੰਗ ਪੋਸਟ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਸਾਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਧਿਆਨ ਨਾਲ ਜਾਂਚੋ— ਸਥਾਨ, ਸਮਾਨ, ਪਾਲਤੂ ਜਾਨਵਰ, ਵਾਧੂ ਲੋੜ ਆਦਿ।

ਜੇ ਗਲਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਮਿਲਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਬੁਕਿੰਗ ਰੱਦ ਮੰਨੀ ਜਾਵੇਗੀ ਅਤੇ ਫੈਸਲਾ ਡਰਾਈਵਰ ਦੇ ਹੱਕ 'ਚ ਲਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।