# **Основные Правила UBER**

Для обеспечения качества и максимальной безопасности поездок, пожалуйста, прочитайте Основные Правила компании UBER.

## **Правило № 1. Безопасное вождение - абсолютный приоритет!**

* Строго соблюдайте правила дорожного движения.
* Введите адрес назначения до начала поездки, если это необходимо.
* Не разговаривайте по телефону и не пишите смс во время езды.
* Зафиксируйте свое устройство до начала поездки.
* Регулярно проверяйте техническое состояние своей машины.
* Нельзя принимать детей к перевозке без соответствующих приспособлений.

## **Правило № 2. Всегда сохраняйте профессиональный подход!**

* Оставайтесь спокойным и вежливым с пассажирами, а также с другими участниками дорожного движения
* Музыкальные предпочтения водителя могут не совпадать со вкусами пассажира. Пассажир в праве попросить переключить радиоволну, сделать музыку потише или даже выключить - это нормально
* Не все пассажиры и не в любых ситуациях любят поболтать. Не навязывайте общение.
* Никогда не обсуждайте конфиденциальные или личные темы с пользователями (религия, политика).
* Никогда не разглашайте содержание разговоров c пользователями другим лицам.
* После того, как поездка началась, всегда довозите пользователей до места назначения (за исключением случаев, когда это представляет угрозу безопасности).
* При возникновении инцидента с пользователем обратитесь в Uber после завершения поездки с помощью формы обратной связи.

## **Правило № 3. Не контактируйте с пользователями после окончания поездки!**

* Не сохраняйте личную информацию пользователей (номер телефона, адрес места отправления или назначения)
* Если кто-то из пользователей забыл свои вещи, свяжитесь с Uber через приложение. Вознаграждение Uber за возврат забытой вещи - 300 рублей

## **Правило № 4. Следите за чистотой и запахом в салоне Вашего автомобиля!**

* Курение в салоне автомобиля запрещено как для партнера, так и для пользователей.

## **Правило № 5. Использование наличных для поездок с UBER допускается в случае, если об этом указано в приложении!**

* Если по какой-то причине стоимость поездки расчиталась некорректно (ошибка GPS или приложения), просто обратитесь с службу поддержки и мы пересмотрим стоимость поездки.
* По всем вопросам о цене поездки и отменах обращайтесь в службу поддержки Uber через приложение.
* Ели водитель берет наличные, за поездку, которая была совершена за безналичный расче, то его могут заблокировать при поступлении жалобы от клиента.

## **Правило № 6. Никогда не позволяйте другим людям использовать Ваш аккаунт для UBER!**

* Передача аккаунта другим лицам является серьезным нарушением правил Uber и грозит немедленным отключением.

**Правило № 7. Всегда используйте тот автомобиль, который выбран у Вас в приложении!**

* Чтобы добавить новый автомобиль – создайте новый профиль автомобиля в своем кабинете и загрузите все необходимые документы: автомобиль будет активирован в течение суток.

## **Правило № 8. Когда Вы на линии, в машине не должно быть посторонних людей, кроме водителя и пользователя, который сделал заказ через приложение!**

**Правило № 9. Начинать поездку можно после 5 минут бесплатного ожидания**

* Оповестите клиента по прибытии на место подачи автомобиля. Благодаря этому вы сможете поддерживать свой рейтинг на хорошем уровне. Также можете уточнить ориентиры для подачи (номер подъезда)
* Через 5 минут можете начинать поездку
* Если в течении 10 минут после прибытия на место заказа вы не смогли связаться с пассажиром, можете отменить заказ и указать причину в комментарии

**Правило № 10. Не допускайте конфликтных ситуаций**

* В случае возникновения любого рода конфликтных ситуаций сохраняйте нейтралитет и довезите пассажира до указанного места назначения
* Не пытайтесь просянить спорные моменты с клиентом - для этого в Uber существует специальная служба поддержки, которая обязательно свяжется и с водителем, и с пассажиром и проведен грамотную коммуникацию
* В случае возникновения конфликтной ситуации по завершении поездки попрощайтесь с клиентом и обратитесь в службу поддержки через мобильное приложение Uber Partner: 1) поставьте рейтинг 2) в комментарии подробно опишите причину возникновения ситуации и её описание. Рейтинговая система работает так, что при проставлении низкой оценки одной из сторон система никогда не посадит вместе тех же пассажира и водителя

**Правило № 11. Не допускается нахождение на линии, когда Вы находитесь не в машине или не готовы принимать заявки в системе Uber**

Если у вас возникли дополнительные вопросы по работе сервиса, обратитесь в службу поддержки Uber через приложение.

Нарушение любого из этих правил может привести к блокировке аккаунта и завершению партнерских отношений с UBER.