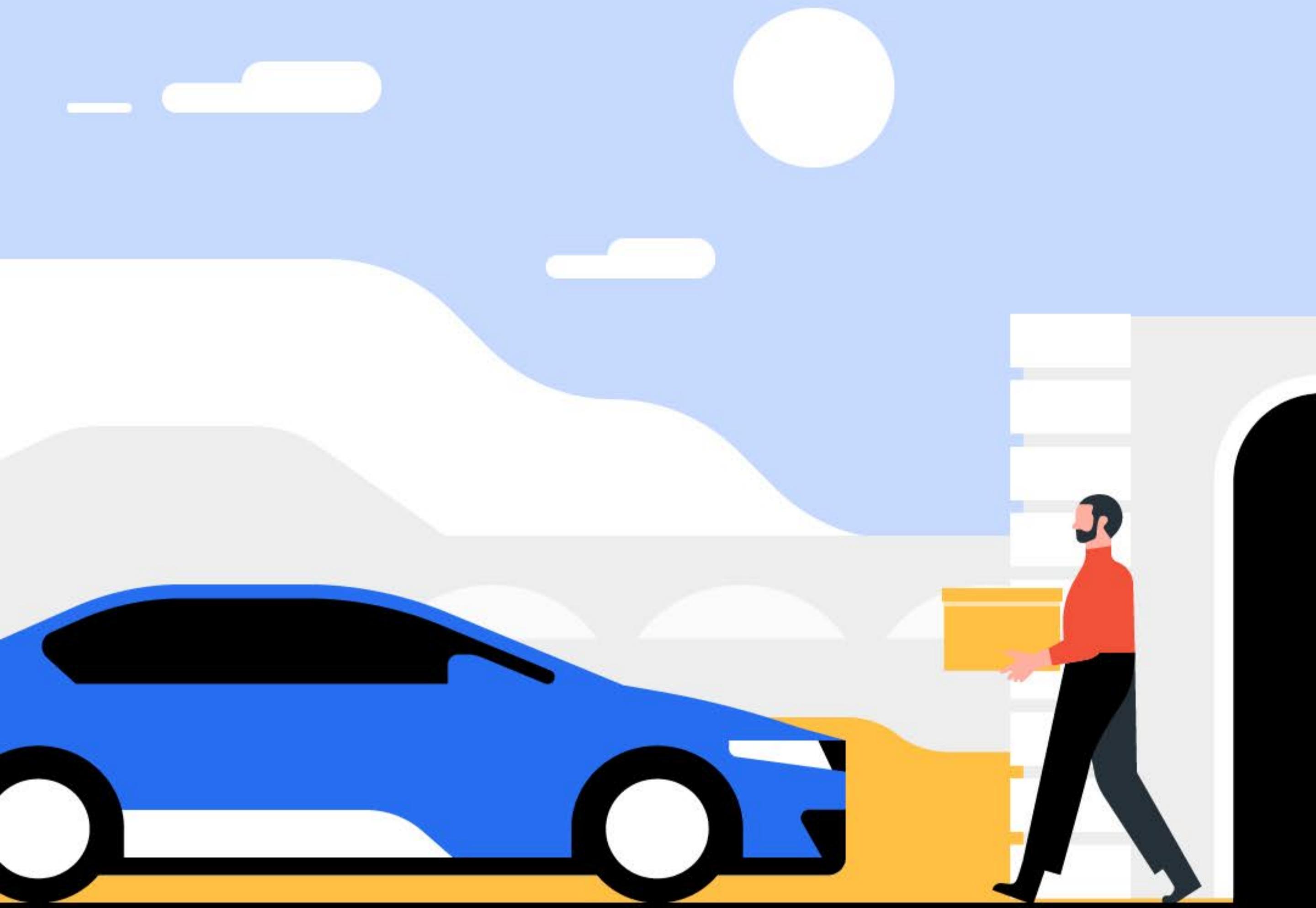
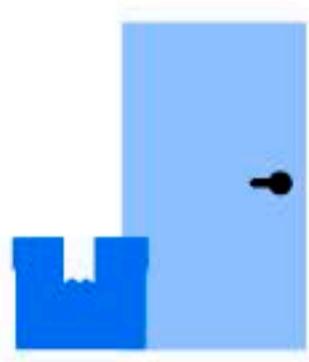


Uber



Тариф
«Доставка»

Об особенностях тарифа «Доставка»



Стоимость доставки может быть еще больше за счет услуги «От двери до двери»



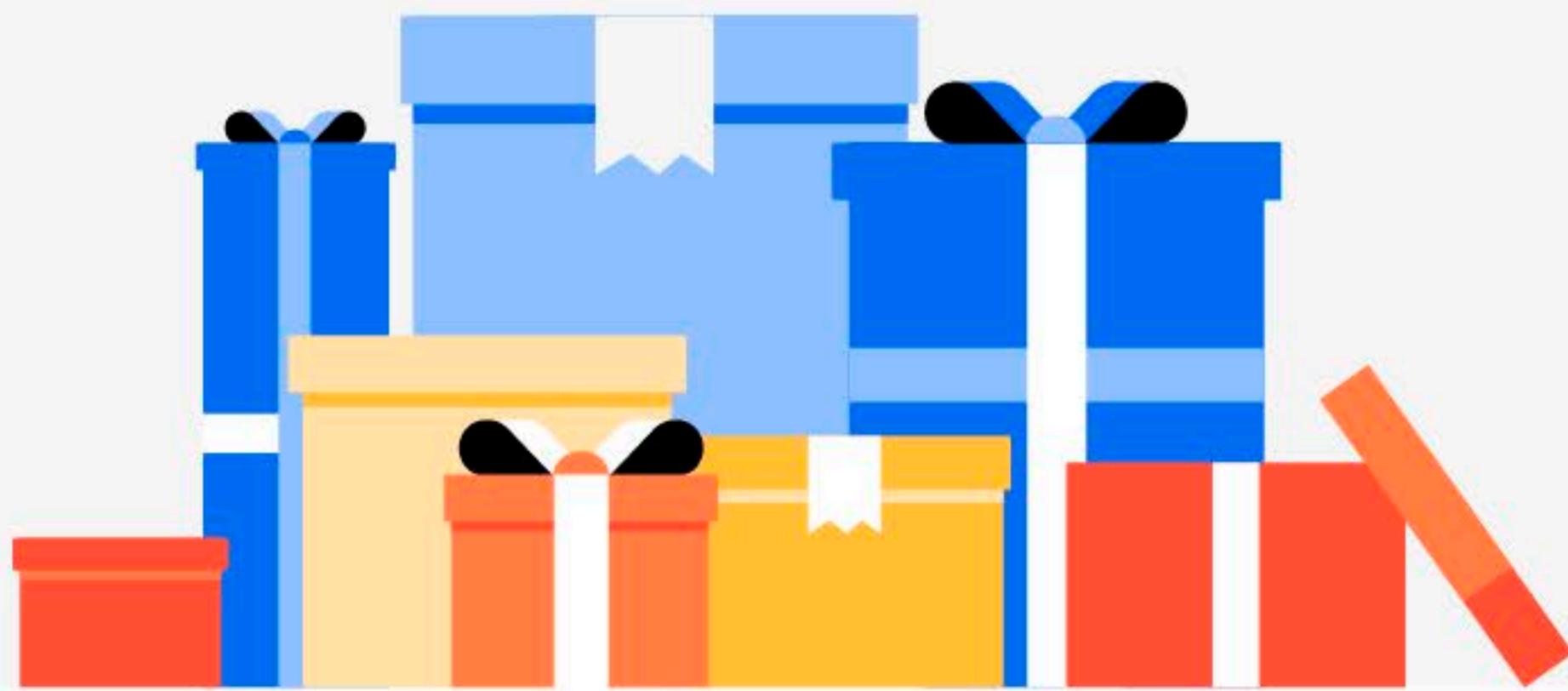
Можно получать больше заказов, совмещая доставку и перевозку пассажиров



Автомобиль в вашем полном распоряжении. Никто не будет возражать, если вы включите любимую музыку на максимальную громкость



Если что-то идет не так, напишите в службу поддержки через приложение



О посылках



Посылка должна помещаться в багажник и быть не больше чемодана

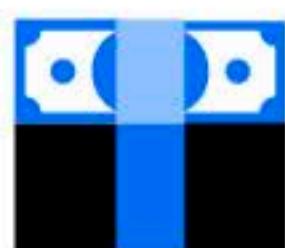


Обычно вы будете перевозить небольшие посылки, как забытые вещи (одежда, зарядное устройство, ключи), документы, подарки (цветы, конфеты, игрушки), продукты, готовую еду (должна быть хорошо упакована или в термоемкости) и другие предметы, которые не запрещены к перевозке



Максимальный вес
20 кг

Что нельзя доставлять?



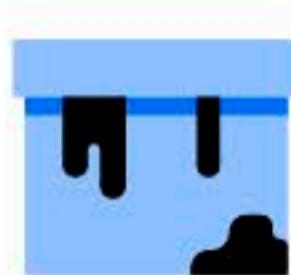
Деньги и драгоценности



Животных



Предметы, которым нужны
специальные условия
для перевозки



Пачкающие посылки



Оружие и наркотики



Любые иные предметы,
запрещенные законом



Нельзя перевозить пассажиров

Если посылка не подходит по требованиям,
отмените заказ и напишите в поддержку

Дополнительные меры безопасности в связи с COVID-19



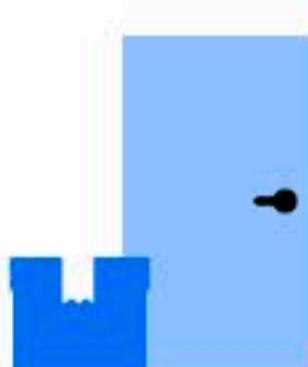
На время пандемии коронавируса по всему Азербайджану действуют повышенные меры безопасности



При выполнении доставки носите маску



Старайтесь не принимать и не передавать посылки пользователям из руки в руки

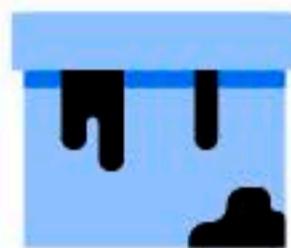


При встрече договоритесь с ними о безопасной передаче посылки

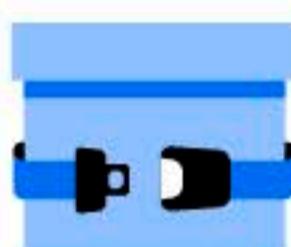


Соблюдайте социальную дистанцию в 1,5 метра

Как доставить посылку в целости?



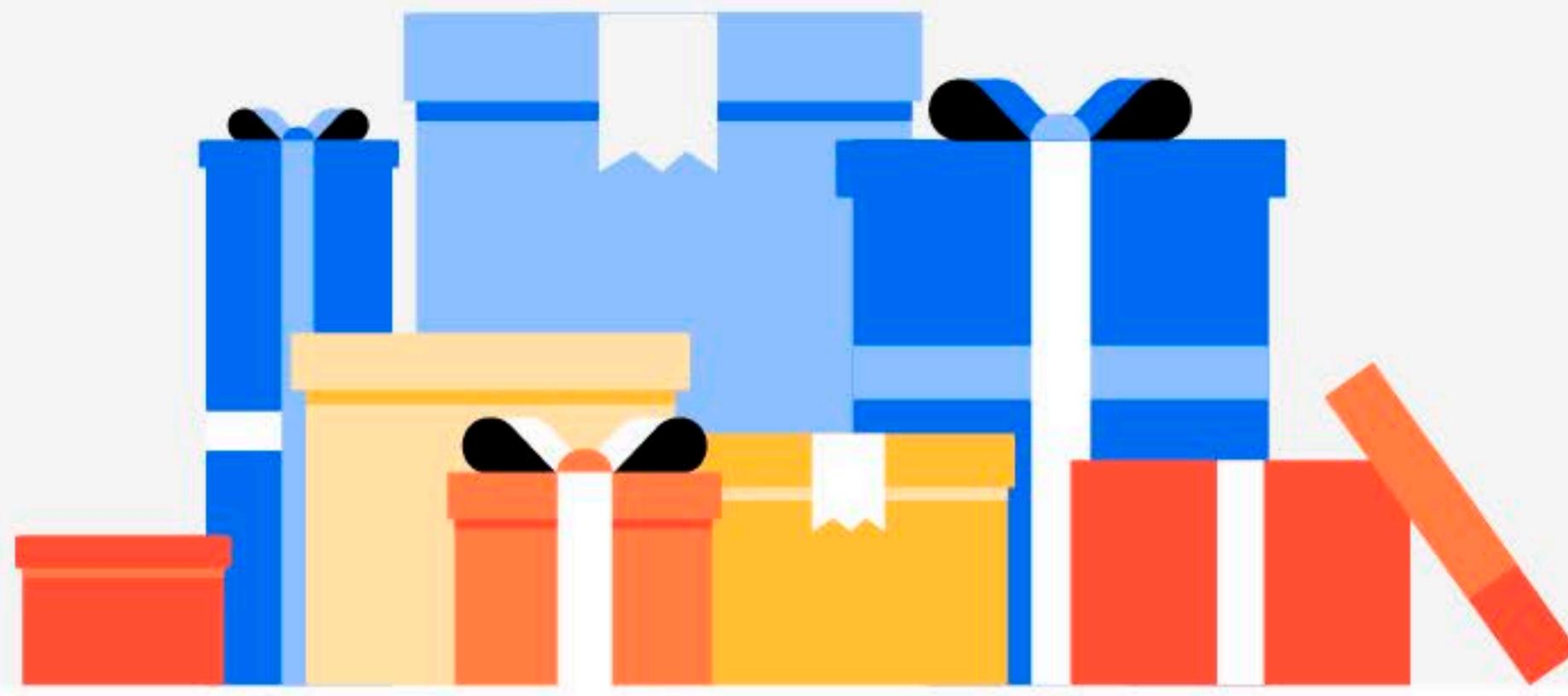
Следите за чистотой салона, иначе посылка может испачкаться и впитать в себя посторонние запахи



Надежно фиксируйте посылку. Ставьте ее так, чтобы жидкости не пролились, а еда не перевернулась. Согласитесь, неприятно получать помятую еду



Помните, что в закрытой упаковке может быть что-то хрупкое. Обращайтесь с ней бережно



Про упаковку



Ценная посылка должна быть упакована отправителем



Если это не так, сфотографируйте посылку вместе с ним, на случай возможных претензий

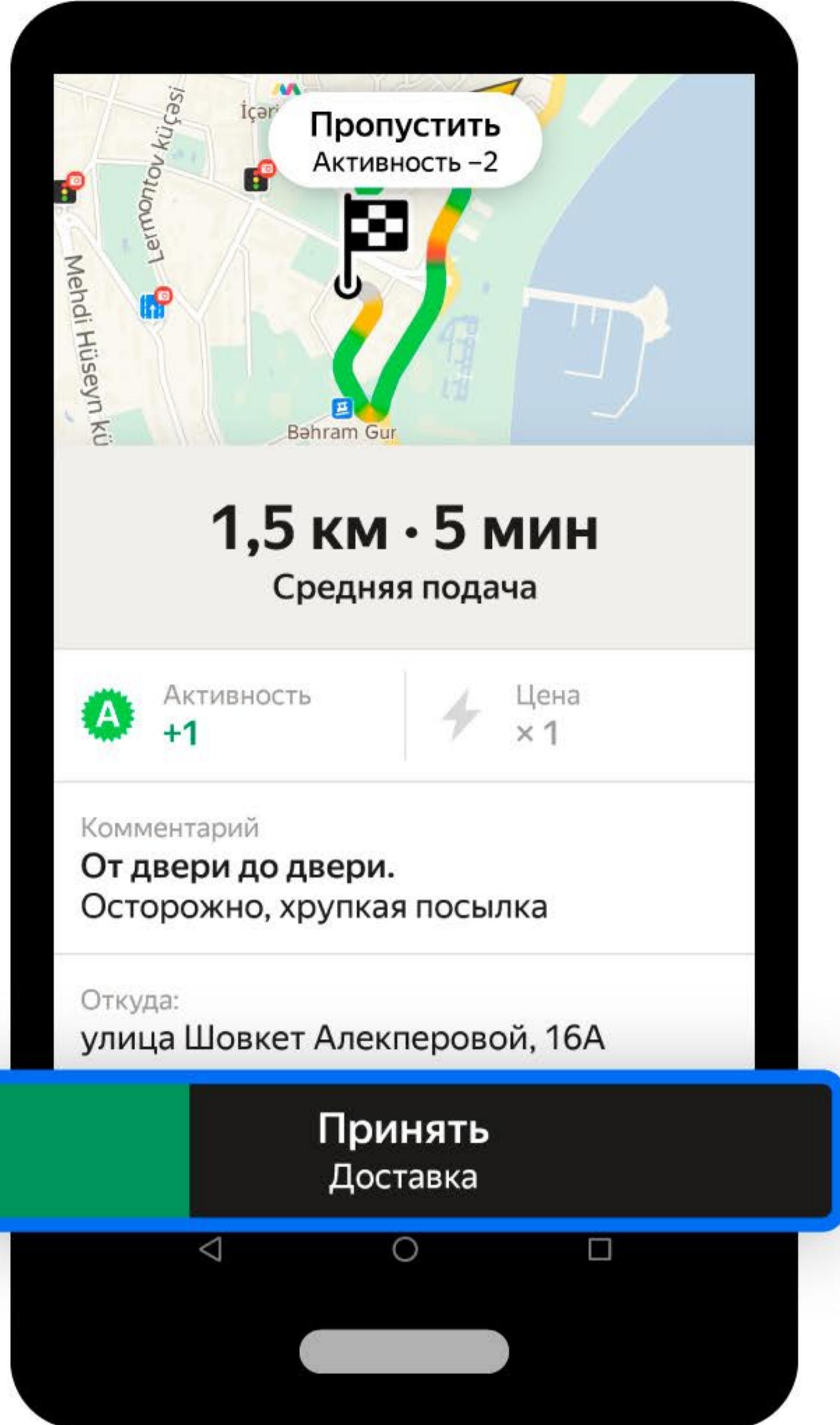


Если посылка упакована, то её нельзя вскрывать

Uber

O Taksometr



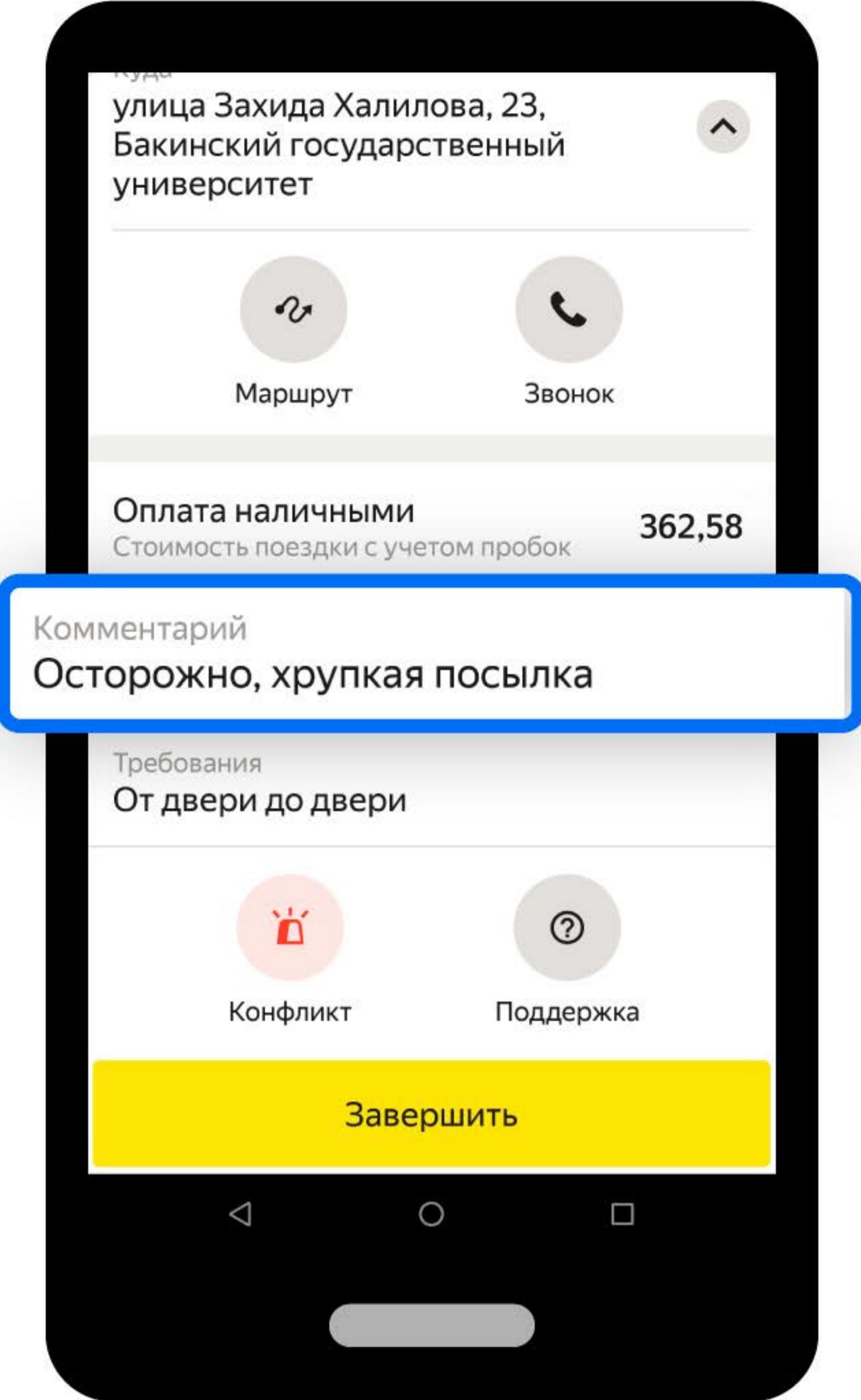


Информация о тарифе

На кнопке «Принять» всегда указано, по какому тарифу пришел заказ

Назад

Далее

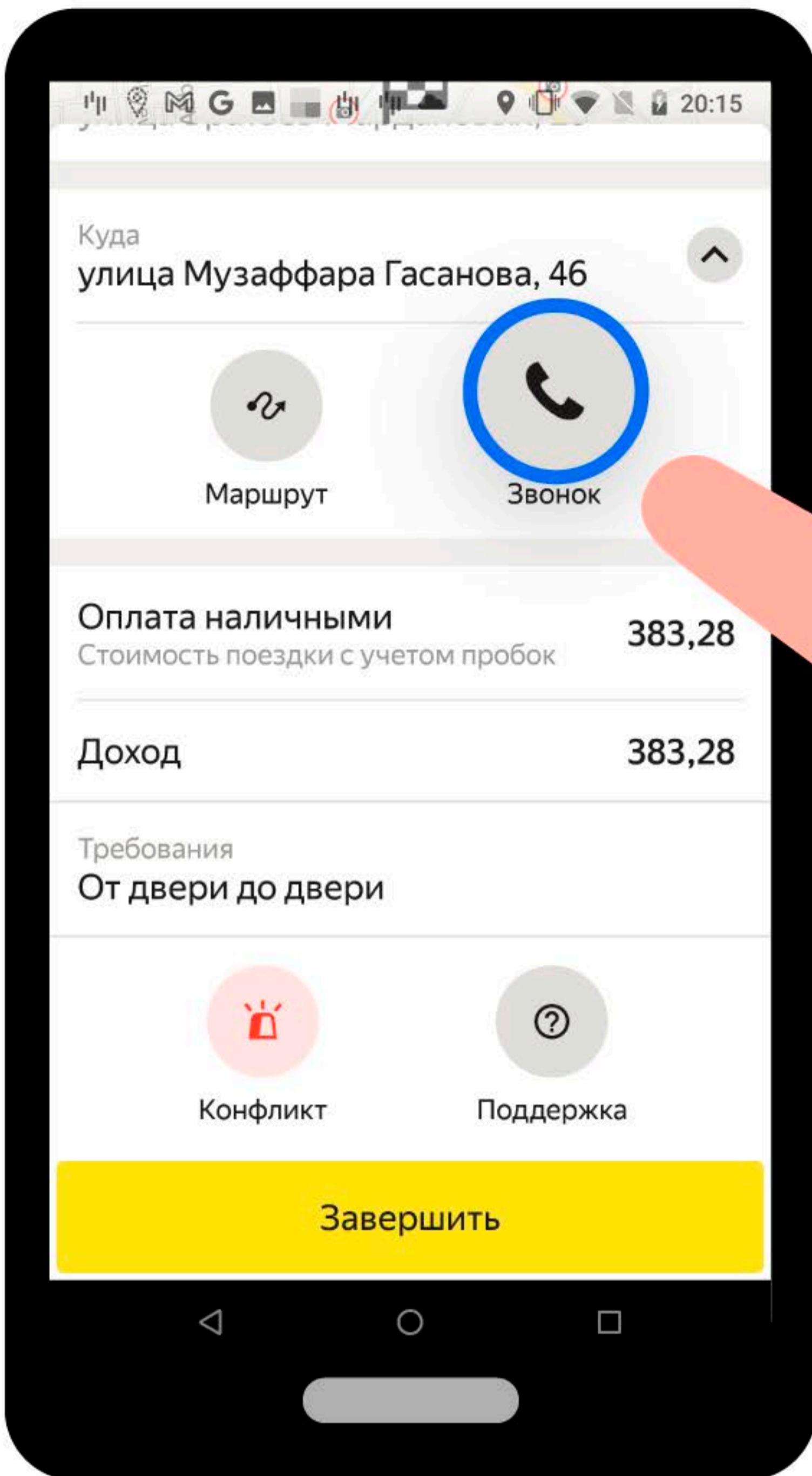


Комментарий к заказу

Внимательно читайте комментарии, чтобы не упустить ничего важного. Например, что это заказ «От двери до двери» или подробности об адресе

Назад

Далее



ЗВОНОК

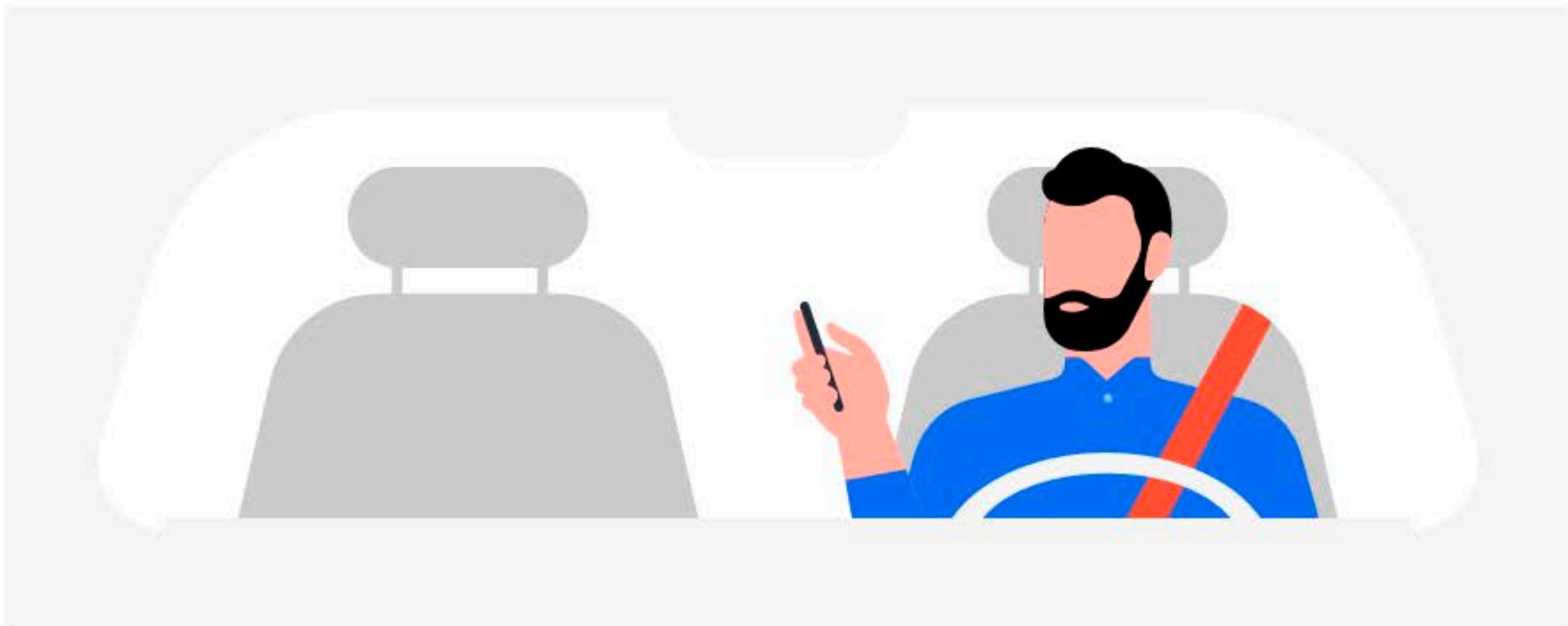
Вы сможете позвонить и отправителю, и получателю прямо с экрана заказа. Не завершайте заказ, пока не свяжетесь с получателем или не передадите посылку

Про службу поддержки



Напишите в поддержку:

- Если получатель и отправитель не выходят на связь;
- Если посылка не подходит по требованиям, при этом не забудьте отменить заказ;
- Если что-то идет не так



Про оплату доставки



Есть два способа оплаты:
наличный и безналичный расчёт



Тип оплаты указан в Taksometr
на экране заказа



Выходя на линию, всегда имейте
при себе наличные для сдачи

Если заказ за наличные



Забрав посылку, сообщайте получателю по телефону предварительную стоимость заказа



Объясните получателю, почему изменилась стоимость заказа, если на точке Б было платное ожидание



Если у получателя появились вопросы по оплате, предложите ему обратиться в поддержку

Когда переключать статусы



На месте

Когда дойдете до отправителя



Забрал посылку

Когда примете посылку у отправителя



Перед выездом позвоните получателя и предупредите его



На месте

Когда дойдете до получателя



Вручил посылку

Когда отадите посылку получателю



Завершить

Когда выполните заказ

Uber



Услуга
**«От двери
до двери»**

Об услуге



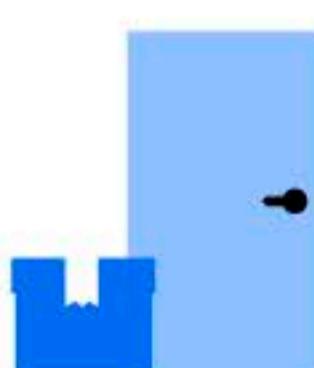
«От двери до двери» - платная услуга, которая уже включена в стоимость заказа



Пользователи, заказавшие ее, ожидают, что вы сами подойдете к ним, чтобы забрать и передать посылку



Не доставляя заказы от двери до двери, вы нарушаете правила тарифа. За это доступ в тариф будет ограничен



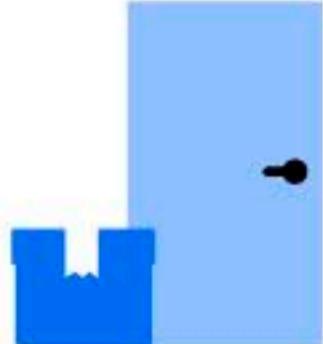
Если вы не хотите выходить из машины - не принимайте заказы «От двери до двери». Помните, что пропуски заказов уменьшают вашу Активность

Особенности выполнения заказов «От двери до двери»



Комментарий к заказу

В комментарии на экране принятия всегда указано, что вам пришел заказ «От двери до двери»



Статус «На месте»

Прежде чем нажимать «На месте», дойдите до указанного адреса (квартиры/офиса) и сообщите, что вы прибыли. Сделать это можно, позвонив в дверной звонок, а если его нет - по телефону

Про общение

На впечатление от доставки влияет то, как вы общаетесь. Поэтому будьте вежливы и доброжелательны, в том числе по телефону

- 1 Всегда здоровайтесь**
- 2 Обращайтесь только на «вы»**
- 3 Не забывайте прощаться**



Опытные курьеры говорят, что даже такие простые фразы как «Хорошего дня», «всего доброго» и «приятного аппетита» положительно влияют на оценку и чаевые



Если отправитель или получатель ведет себя некорректно

Отправитель или получатель может быть не в настроении и по-разному реагировать на ситуации. Помните, что вы – профессионал, ваша задача – при любых обстоятельствах оставаться спокойным и вежливым

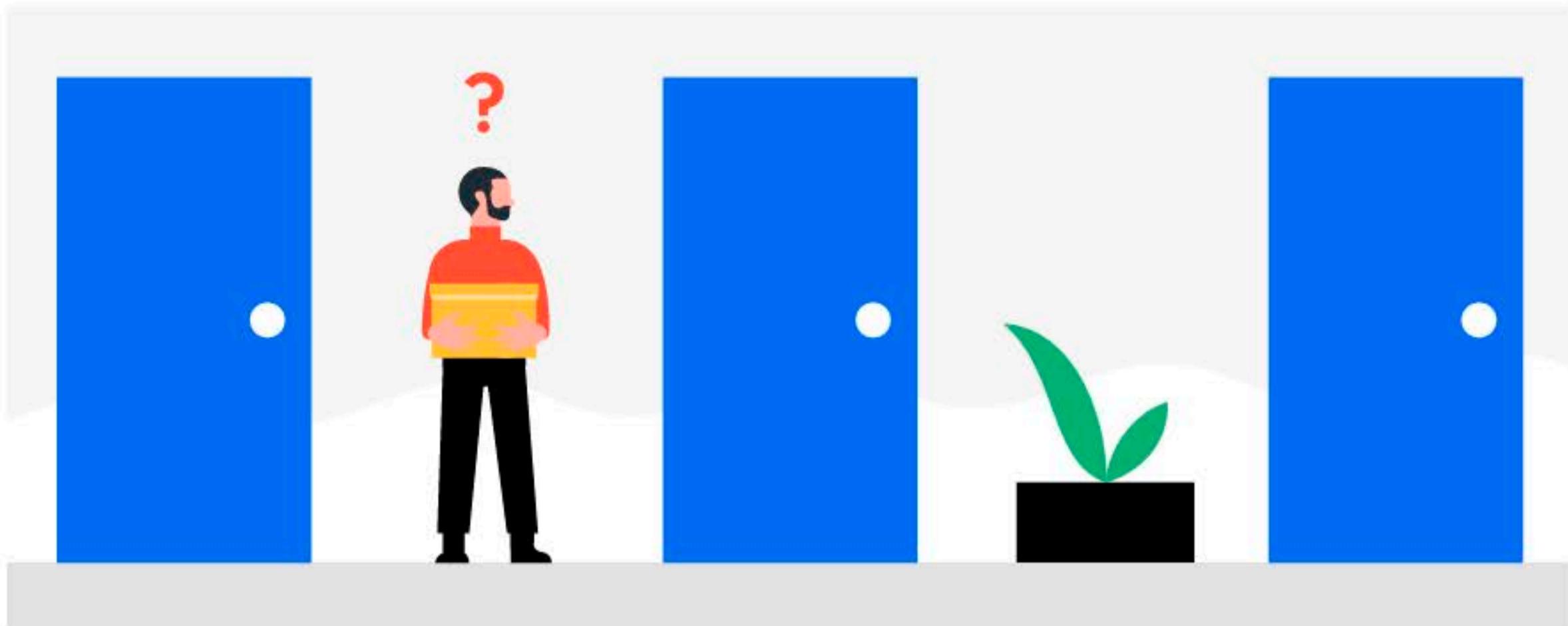


Обратите внимание, что после завершения заказа вы всегда можете оценить его и оставить свой отзыв. В отдельных случаях сообщите информацию о пользователе в службу поддержки

Uber



О нестандартных
ситуациях



Что делать, если у вас возникли трудности в пути?



Прочтите комментарий к заказу.
Возможно, вы найдете там ответ
на ваш вопрос



Позвоните отправителю или
получателю и договоритесь, как
поступить



Какие бы трудности не возникли,
не паникуйте. Говорите спокойно
и будьте вежливы



Если не получается договориться
с отправителем или получателем,
обратитесь в Поддержку - там помогут

Ситуация

Вы приехали на заказ «От двери до двери», но припарковаться поблизости невозможно

Как поступить

- 1 Поиските место для парковки**
- 2 Если припарковаться не удалось, позвоните клиенту и договоритесь об удобном месте встречи**
- 3 Если клиент вышел к вам сам, напишите в Поддержку. Сообщите, что не получилось выполнить условие заказа**



Специалист поддержки проверит детали заказа и поможет решить возникшую проблему

Ситуация

Вы встретились с получателем, но он отказывается принимать посылку или оплачивать ее доставку

Как поступить

1 Свяжитесь с отправителем и договоритесь о возврате. Затем нажмите кнопку «Возврат», если она есть в приложении. Если кнопки нет, просто не завершайте заказ

2 Верните посылку отправителю. Обратный путь будет оплачен по тарифу



Если отправитель не отвечает, или не может принять посылку, отвезите посылку в ваш парк, завершите заказ и напишите в поддержку, поддержка вернется с инструкциями

Ситуация

Вы привезли посылку, но получатель не выходит на связь

Как поступить

1 Дойдите до двери получателя. Если получатель не открыл дверь, нажмите «На месте» или «Выдача»

2 Подождите у двери минимум 10 минут. В течение этого времени старайтесь дозвониться получателю. Нужно сделать хотя бы 3 звонка

3 Если получатель не ответил, попробуйте связаться с отправителем для возврата посылки

Продолжение инструкции
на следующей странице



Ситуация

Вы привезли посылку, но получатель не выходит на связь

Как поступить

Первая часть инструкции
на предыдущей странице



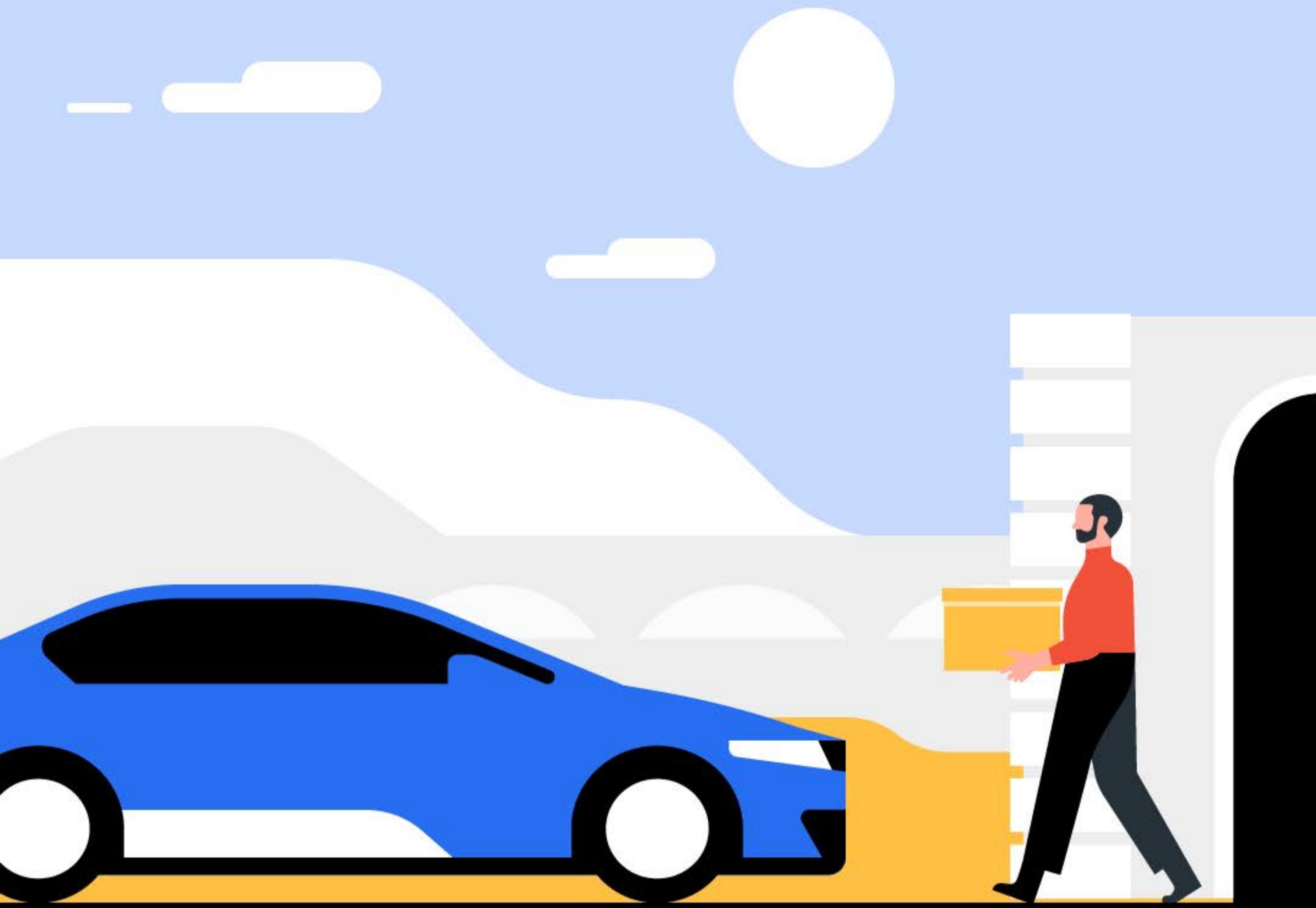
4

Если отправитель не отвечает, нажмите «Возрат» или не завершайте заказ, если кнопки нет, отвезите посылку в ваш парк и обязательно опишите ситуацию с заказом в поддержку.



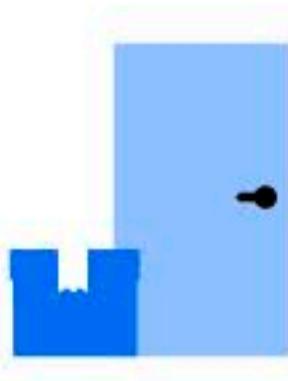
Не игнорируйте эти пункты, иначе тариф Доставка будет отключен, и вам придется проходить аттестацию заново

Uber



Подведём
итоги

Подведём итоги



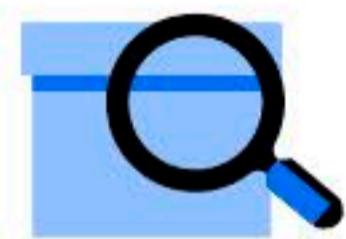
Если в заказе есть услуга «От двери до двери», сами доходите до отправителя и получателя



При выходе на линию, нужно иметь с собой наличные для сдачи



Предупреждайте получателя о предварительной сумме заказа за наличные. А также о том, что вы к нему выезжаете



Обращайте внимание на состояние упаковки



Если что-то пошло не так, свяжитесь с отправителем, получателем или Поддержкой Taksometr