

# UBER

EVERYONE'S PRIVATE DRIVER™



## КАК СТАТЬ ЛУЧШИМ ПАРНЕРОМ UBER

МАТЕРИАЛ МОЖЕТ ИЗМЕНЯТЬСЯ И ДОПОЛНЯТЬСЯ  
О ВАЖНЫХ ИЗМЕНЕНИЯХ МЫ СООБЩАЕМ ПО E-MAIL  
САМУЮ СВЕЖУЮ ВЕРСИЮ МОЖНО СКАЧАТЬ ПО ССЫЛКЕ:

[T.UBER.COM/MSKGUIDE](https://t.uber.com/mskguide)

# ЧТО ТАКОЕ UBER?

История создания. Ценности. Идеология. Видение.

## UBER –

ЭТО МОБИЛЬНОЕ ПРИЛОЖЕНИЕ, ГДЕ ОДНИМ НАЖАТИЕМ КНОПКИ МОЖНО ЗАКАЗАТЬ МАШИНУ С ВОДИТЕЛЕМ.

РЕКОМЕНДУЕМ ПОСЕТИТЬ САЙТ [HTTP://UBER.COM](http://uber.com)

[HTTPS://WWW.UBER.COM/RU/CITIES/MOSCOW](https://www.uber.com/ru/cities/moscow)

## UBER в МИРЕ

- ОСНОВАН В 2010 ГОДУ
- РАБОТАЕТ БОЛЕЕ ЧЕМ В 270 ГОРОДАХ В 54 СТРАНАХ - СОТНИ ТЫСЯЧ ВОДИТЕЛЕЙ
- МИЛЛИОНЫ КЛИЕНТОВ КАЖДЫЙ ДЕНЬ

## UBER в России

- РАБОТАЕТ С ДЕКАБРЯ 2013 ГОДА
- UBERX - АВТОМОБИЛИ КОМФОРТ-КЛАССА
- UBERBLACK – АВТОМОБИЛИ ПРЕДСТАВИТЕЛЬСКОГО КЛАССА



УБЕР СОВЕРШЕНСТВУЕТ МЕТОДЫ ПЕРЕДВИЖЕНИЯ ПО ВСЕМУ МИРУ. БЫСТРО НАХОДЯ ВОДИТЕЛЕЙ ДЛЯ ПассажиРОВ ПОСРЕДСТВОМ НАШЕГО ПРИЛОЖЕНИЯ, МЫ ДЕЛАЕМ ГОРОДА БОЛЕЕ ДОСТУПНЫМИ И ПРЕДОСТАВЛЯЕМ НОВЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ ДЛЯ ВОДИТЕЛЕЙ. С МОМЕНТА ОСНОВАНИЯ В 2010 Г. УБЕР СТРЕМИТЕЛЬНО РАСШИРЯЕТ СВОЕ МЕЖДУНАРОДНОЕ ПРИСУТВИЕ И ОТКРЫЛ ПРЕДСТАВИТЕЛЬСТВА УЖЕ В 270 ГОРОДАХ. УБЕР ПОЗВОЛЯЕТ СБЛИЗИТЬ ЛЮДЕЙ И ГОРОДА.

# ТРЕБОВАНИЯ К РАБОТЕ. ВОДИТЕЛЬ, АВТОМОБИЛЬ, ДОКУМЕНТЫ.

Правила подключения/отключения. Кто нам подходит.  
Как подать заявку. Как мы ее рассматриваем.

## UBERX

### ТРЕБОВАНИЯ К АВТОМОБИЛЮ

- Автомобили В, С и D класса (не ниже CHEVROLET AVEO, HYUNDAI SOLARIS, NISSAN ALMERA)
- 4 ДВЕРИ
- ИДЕАЛЬНОЕ ТЕХНИЧЕСКОЕ, ВНЕШНЕЕ И ВНУТРЕННЕЕ СОСТОЯНИЕ АВТОМОБИЛЯ
- ОТСУТСТВИЕ ФИРМЕННЫХ НАИМЕНОВАНИЙ И СИМВОЛИКИ В ОФОРМЛЕНИИ
- Год выпуска: не ранее 2012
- Наличие лицензии на осуществление таксомоторной деятельности

### ТРЕБОВАНИЯ К ВОДИТЕЛЮ

- Гражданство РФ
- Минимум 3 года водительского стажа
- Наличие справки об отсутствии/наличии судимости (справку необходимо предоставить в течение 30 дней)
- Доброжелательность, умение поддержать беседу
- Опрятный внешний вид (спортивные штаны и несвежая футболка исключены)
- Сдержанность и спокойствие даже в сложной ситуации на дороге

# UBERBLACK

## ТРЕБОВАНИЯ К АВТОМОБИЛЮ

- MERCEDES-BENZ E-класс/S-класс или аналоги: Audi, BMW, Lexus, JAGUAR и т.д.
- Черный цвет
- Идеальное техническое, внешнее и внутреннее состояние автомобиля
- Год выпуска: не ранее 2012 г.  
(исключение может быть сделано для Mercedes-Benz S-класса в идеальном состоянии — 221 кузов принимается до 2008 года выпуска)

## ТРЕБОВАНИЯ К ВОДИТЕЛЮ

- Гражданство РФ
- Минимум 3 года водительского стажа
- Наличие справки об отсутствии/наличии судимости (справку необходимо предоставить в течение 30 дней)
- Профессионализм в общении с пассажиром в любой ситуации
- Деловой внешний вид
- Отличные навыки вождения, уверенность и адекватность на дороге

### ТРЕБОВАНИЕ К ПАРТНЕРУ UBERX / UBERBLACK

- ИП/ООО с указанной в ОКВЭД деятельностью службы такси или аренды автомобилей
- Расчетный счет, подписанный договор с UBER

# ТРЕБОВАНИЯ К РАБОТЕ. ВОДИТЕЛЬ, АВТОМОБИЛЬ, ДОКУМЕНТЫ.

Правила подключения/отключения. Кто нам подходит.  
Как подать заявку. Как мы ее рассматриваем.

## ПОДКЛЮЧЕНИЕ К СИСТЕМЕ UBER

### ПАРТНЕР (ИП/ООО)

- Зарегистрироваться на [PARTNERS.UBER.COM](https://partners.uber.com)
- Загрузить необходимые документы (обязательно — без данной информации мы не выйдем на связь)
- Дождаться ответа от UBER
- Прийти на обучение
- Подписать договор, предоставить реквизиты, ознакомиться с условиями
- Приступить к работе

### ВОДИТЕЛЬ

#### (ЕСЛИ У ВАС ЕСТЬ ЗНАКОМЫЙ ПАРТНЕР UBER)

- Попросить своего партнера зарегистрировать Вас в системе
- Партнер отправляет на [PARTNERSMOSCOW@UBER.COM](mailto:PARTNERSMOSCOW@UBER.COM) запрос на активацию Вашего профиля и автомобиля
- При необходимости прийти на обучение

### ВОДИТЕЛЬ

#### (ЕСЛИ У ВАС НЕТ ЗНАКОМОГО ПАРТНЕРА UBER)

- Зарегистрироваться на [PARTNERS.UBER.COM](https://partners.uber.com)
- Загрузить все документы и добавить автомобиль (обязательно — без данной информации мы не выйдем на связь)
- Дождаться ответа от UBER (писать на почту самим не надо!)
- Прийти на обучение

## ① ЗАЯВКА ПОДАНА

(СОЗДАН ПРОФИЛЬ, ДОБАВЛЕН АВТОМОБИЛЬ, ЗАГРУЖЕНЫ ВСЕ ДОКУМЕНТЫ)

## ② ЗАЯВКА В РАССМОТРЕНИИ

РАССМОТРЕНИЕ МОЖЕТ ЗАНЯТЬ ОТ 1 ДНЯ ДО 2 МЕСЯЦЕВ.

## ③ ПРИГЛАШЕНИЕ НА ОБУЧЕНИЕ

Если Ваша заявка прошла стадию рассмотрения, то перед активацией Вам необходимо встретиться с командой UBER в Москве. Обычно мы предлагаем на выбор несколько вариантов, а Вы выбираете наиболее удобный для Вас по времени.

## ④ НАЧАЛО РАБОТЫ

Вы можете начать работать сразу после активации Вашего профиля и встречи с нами. В процессе работы тратить время на встречи в офисе больше не придется.

# КАК ЗАРАБОТАТЬ РЕЙТИНГ 5 ЗВЕЗД. ЭТИКЕТ

ОТ ПРИНЯТИЯ ЗАКАЗА ДО ВЫСАДКИ ПАССАЖИРА.

## ЛУЧШИЕ ВОДИТЕЛИ UBERX

### 1. СОДЕРЖАТ АВТОМОБИЛЬ В ИДЕАЛЬНОМ СОСТОЯНИИ

- Чистый автомобиль (внутри и снаружи)
- Нет неприятных запахов и любых посторонних предметов

### 2. ВЕДУТ СЕБЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНО

- Одеты опрятно и чисто
- Вежливо общаются с клиентами (приветствуют, прощаются)

### 3. ИСПОЛНЯЮТ ПРОСЬБЫ КЛИЕНТОВ

- Спрашивают предпочтения по маршруту и музыке
- Помогают с багажом

### 4. ЕЗДЯТ ПО ОПТИМАЛЬНОМУ МАРШРУТУ

- Используют навигатор
- Не опаздывают
- Выбирают адекватный скоростной режим и рядность движения

## КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА (UBERX И UBERBLACK):

- После каждой поездки клиент оценивает водителя и оставляет отзыв
- Водители с низким рейтингом (ниже 4.6) или критическими нарушениями отключаются от системы
- UBER делает регулярные проверки

## ЛУЧШИЕ ВОДИТЕЛИ UBERBLACK

### 1. СОДЕРЖАТ АВТОМОБИЛЬ В ИДЕАЛЬНОМ СОСТОЯНИИ

- Чистый автомобиль (внутри и снаружи)
- Нет неприятных запахов и посторонних предметов
- Для пользователя в наличии бутылка свежей воды

### 2. ВЕДУТ СЕБЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНО

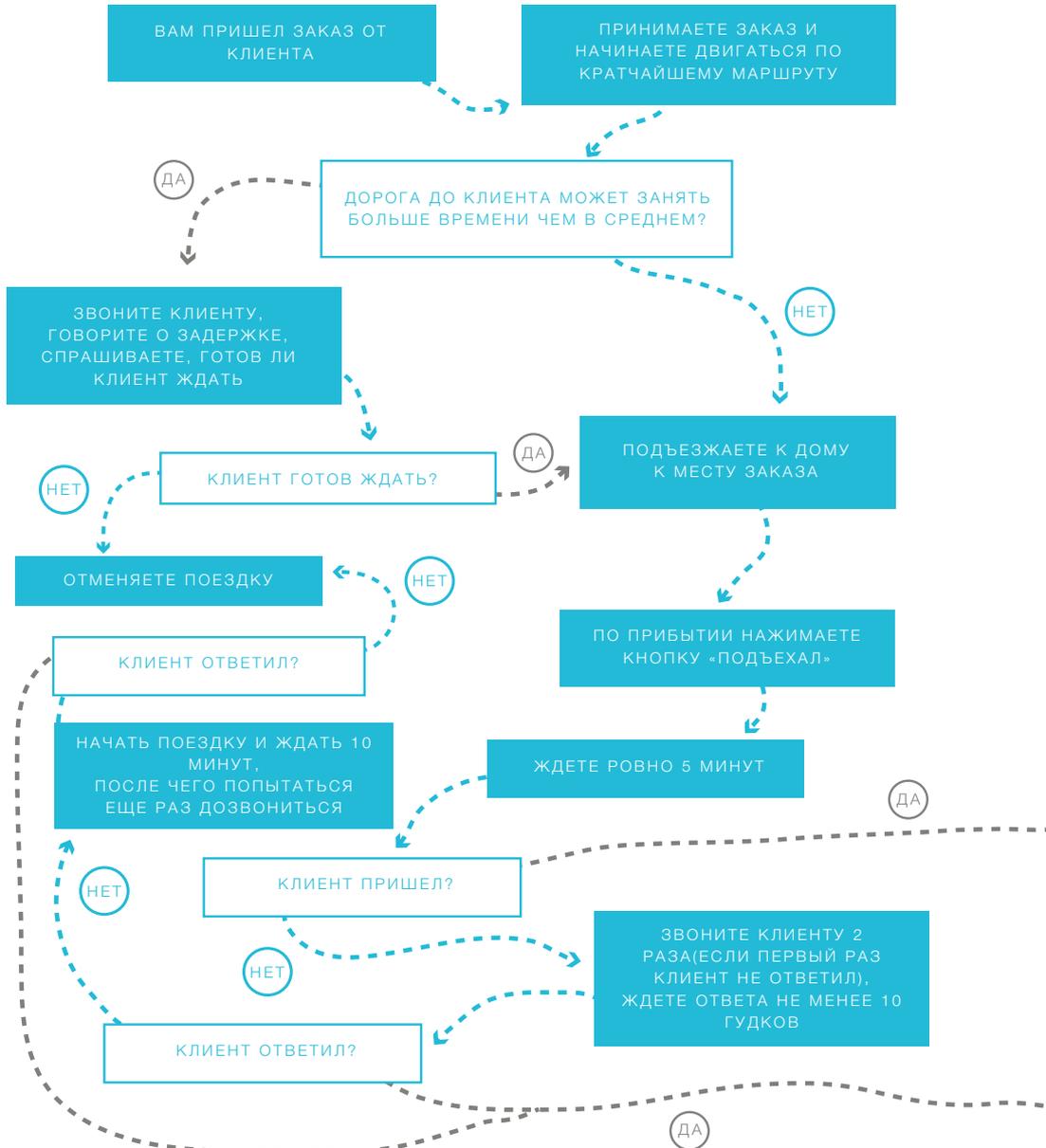
- Деловой стиль одежды
- Открывают дверь клиенту при посадке/высадке
- Ведут беседу профессионально (по желанию клиента поддерживают беседу, но не начинают первыми)
- Двигаются по дороге плавно, без резких движений, соблюдают все меры безопасности и выбирают наиболее оптимальный маршрут

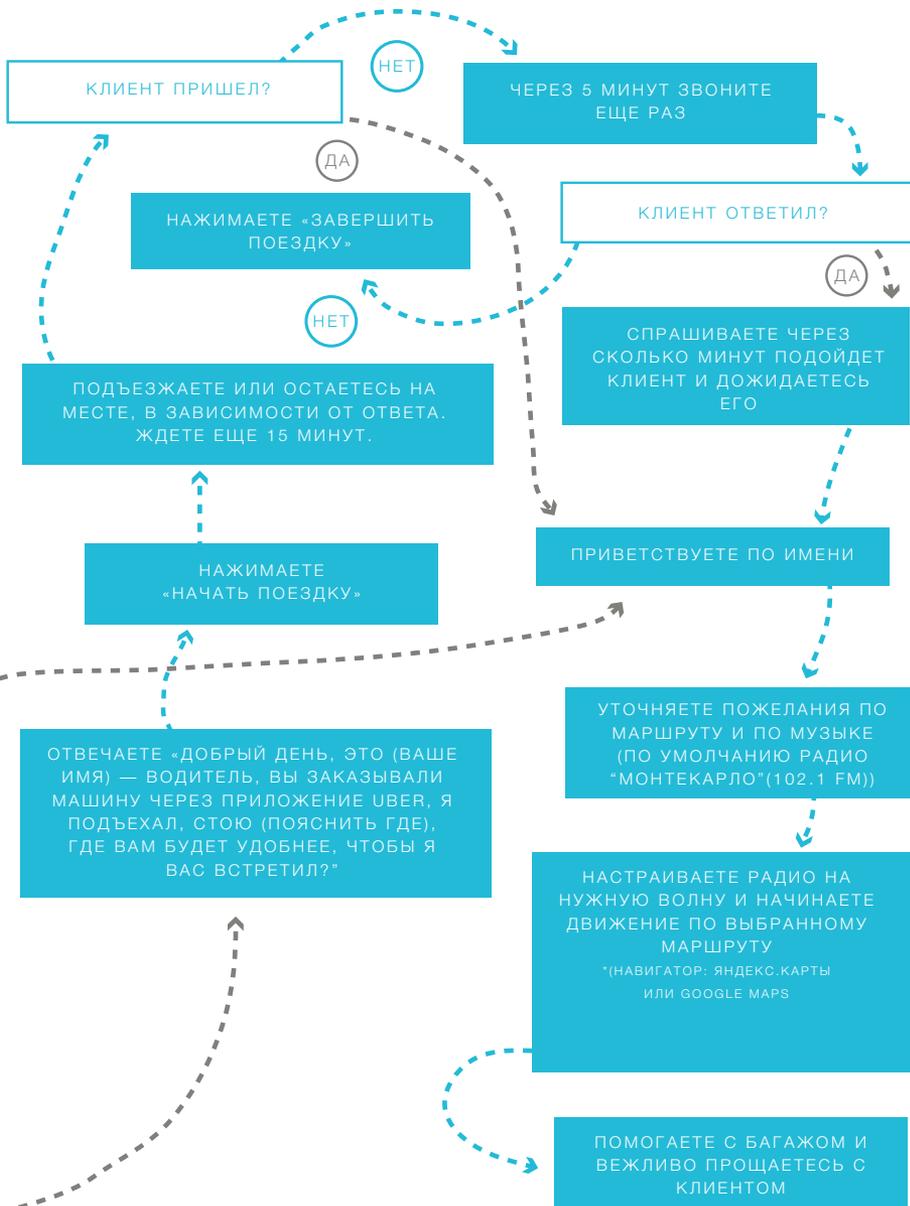
### 3. ИСПОЛНЯЮТ ПРОСЬБЫ КЛИЕНТОВ

- Спрашивают предпочтения по маршруту и музыке
- Помогают с багажом

# КАК ЗАРАБОТАТЬ РЕЙТИНГ 5 ЗВЕЗД. ЭТИКЕТ

ОТ ПРИНЯТИЯ ЗАКАЗА ДО ВЫСАДКИ ПАССАЖИРА.





# НЕЛЬЗЯ

ЧТО КАТЕГОРИЧЕСКИ ЗАПРЕЩЕНО ПРИ РАБОТЕ ЧЕРЕЗ UBER  
ДАЖЕ ЗА ОДНО НАРУШЕНИЕ СЛЕДУЕТ БЛОКИРОВКА БЕЗ  
ВОЗМОЖНОСТИ ВОСТАНОВЛЕНИЯ

## КРИТИЧЕСКИЕ НАРУШЕНИЯ

(БЛОКИРОВКА БЕЗ КОММЕНТАРИЕВ)

- ИМЕТЬ ПРОСРОЧЕННЫЕ ИЛИ ПОДДЕЛЬНЫЕ ДОКУМЕНТЫ.
- ГРУБЫЕ НАРУШЕНИЯ ПДД: ПРОЕЗД НА КРАСНЫЙ, ДВОЙНАЯ СПЛОШНАЯ, ПОВОРОТ НАЛЕВО В ЗАПРЕЩЕННОМ МЕСТЕ, НЕ ПРОПУСКАТЬ ПЕШЕХОДОВ И Т.Д.
- ПРИЕЗЖАТЬ НА ЗАКАЗ С НАКЛЕЙКАМИ С ФИРМЕННЫМИ НАИМЕНОВАНИЯМИ ИЛИ СИМВОЛИКОЙ.
- ПЕРЕДАВАТЬ СВОИ ЛОГИН/ПАРОЛЬ ДРУГОМУ ЧЕЛОВЕКУ И РАБОТАТЬ ВМЕСТЕ С ОДНОГО ПРОФИЛЯ.
- ЕСЛИ ВЫ РАБОТАЕТЕ НА ДРУГУЮ СЛУЖБУ, ВО ВРЕМЯ ВЫПОЛНЕНИЯ ЗАКАЗА UBER ЛЮБАЯ СИМВОЛИКА ЭТОЙ СЛУЖБЫ ДОЛЖНА БЫТЬ УБРАНА В БАРДАЧОК ИЛИ БАГАЖНИК.
- НЕВЕЖЛИВОЕ ОБЩЕНИЕ С ПОЛЬЗОВАТЕЛЕМ И ФИЗИЧЕСКОЕ ВОЗДЕЙСТВИЕ. В ЛЮБОЙ СИТУАЦИИ ВЕДИТЕ СЕБЯ КОРРЕКТНО. ВЫ — ПРОФЕССИОНАЛ. ЕСЛИ ТРЕБУЕТСЯ РАССТАТЬСЯ С КЛИЕНТОМ В СИЛУ ВНЕШТАТНОЙ СИТУАЦИИ, ДЕЛАЙТЕ ЭТО КОРРЕКТНО И БЕЗ ХАМСТВА.
- БЫТЬ НА ДРУГОМ АВТОМОБИЛЕ. ВЫ МОЖЕТЕ ПРИЕЗЖАТЬ ТОЛЬКО НА ТОМ, КОТОРЫЙ УКАЗАН В СИСТЕМЕ
- УМОЛЧАТЬ О СЛУЧИВШЕМСЯ ДТП. А МЫ УЗНАЛИ О НЕМ ОТ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ.
- ОЧЕНЬ НИЗКИЙ РЕЙТИНГ. РЕЙТИНГ НИЖЕ 4.5 ВЕДЕТ В НЕМЕДЛЕННОМУ ОТКЛЮЧЕНИЮ

# СЕРЬЕЗНЫЕ НАРУШЕНИЯ

(В РЕДКИХ СЛУЧАЯХ МОЖЕТ БЫТЬ ДАН ВТОРОЙ ШАНС)

- Сохранять телефон клиента и звонить после поездки. Любое общение, флирт во время и после поездки запрещены. Вы — только личный водитель. Исключение может составить забытая вещь, и только если вы уверены, что ее оставил именно этот клиент.
- Непрофессиональное поведение: неопрятная несвежая одежда, жалобы на жизнь, обсуждение политики, употребление ненормативной или сленговой лексики, употребление слова “такси” и UBER в одном предложении, произношение “ЮБЕР” вместо “УБЕР”, попытки замедлить движение или сделать крюк без необходимости.
- Некорректное поведение: гудеть другим машинам за исключением предотвращения ДТП. Комментарии в адрес участников движения (водителей, пешеходов). Дерганая езда. Намекать на чаевые. Ведите себя как профессионал, а не “водила”.
- Категорически запрещено брать наличные деньги. Оплата только безналичная и списывается с карточки клиента автоматически. Если денег на карте нет — объясните клиенту, чтобы он положил их на карту, и они спишутся через сутки. Помните, что ВАША поездка будет оплачена в полном объеме независимо от того,
- есть ли деньги на карте клиента

Низкая принимаемость заказов. Принимаемость ниже 60% может

- привести к блокировке.

При посадке пользователя стоит не радио «Монте-Карло» (102.1 FM). По умолчанию должно стоять это радио, далее

- спросить у пользователя устраивает ли или поменять

Звонить клиенту, после того как подъехал на место подачи, до

- того, как прошло 5 минут

Спрашивать пользователя, куда он хочет ехать, до того, как он сел в машину

# ТРЕНИНГИ

Когда проходит, что в него включено. Почему его стоит посетить.

- Компания UBER регулярно проводит тренинги по повышению качества обслуживания.
- Прохождение данного тренинга является обязательным в случае, если Вам пришло на него приглашение. Вы сможете выбрать любой подходящий Вам по времени вариант.
- На тренингах мы подробно разбираем различные ситуации, отрабатываем схему выполнения заказа и просто общаемся друг с другом.

- На тренингах есть чай и кофе.
- Характер тренингов неформальный, его основной целью является передача Вам того позитивного настроения, с которым мы относимся к Вам, к пользователям и к тому, что мы делаем.
- Ближайшее расписание тренингов и ссылку на запись Вы можете запросить, отправив письмо на [PARTNERSMOSCOW@UBER.COM](mailto:PARTNERSMOSCOW@UBER.COM)

# КАК РАБОТАЕТ ПРИЛОЖЕНИЕ

КАК РАСПРЕДЕЛЯЮТСЯ ЗАКАЗЫ. КАК НАЖИМАТЬ НА КНОПКИ.  
РАЗБОР ВНЕШТАТНЫХ СИТУАЦИЙ

●●●● MegaFon 12:27

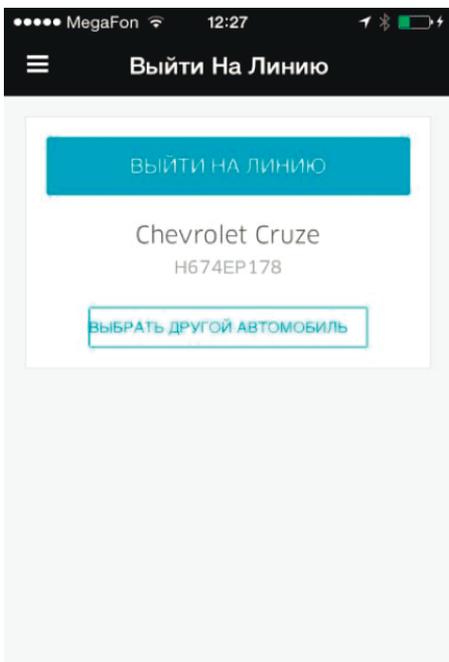
ЛОГИН ИЛИ АДРЕС ЭЛЕКТРОННОЙ ПОЧТЫ

ПАРОЛЬ

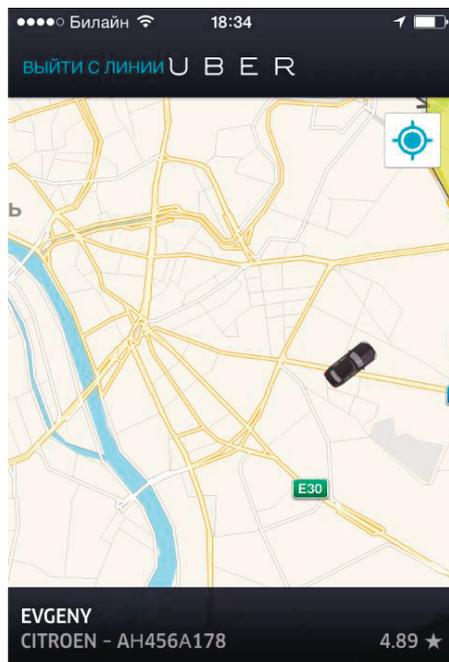
ВХОД

[Forgot password?](#)

ВВЕДИТЕ СВОЙ ЛОГИН И ПАРОЛЬ



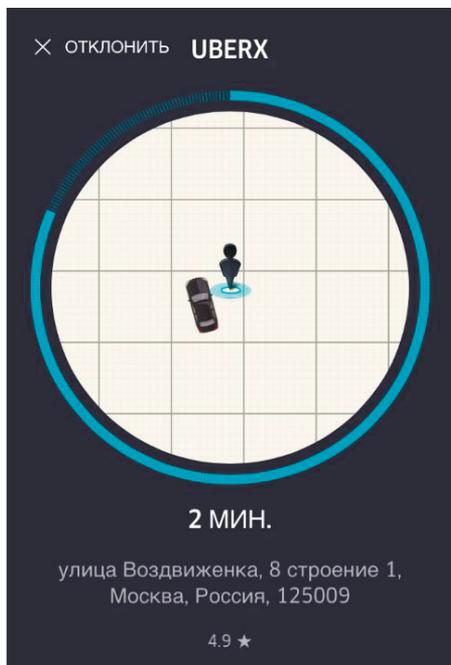
Перед выходом на линию убедитесь, что выбран Ваш автомобиль. Если нет - выберите Ваш



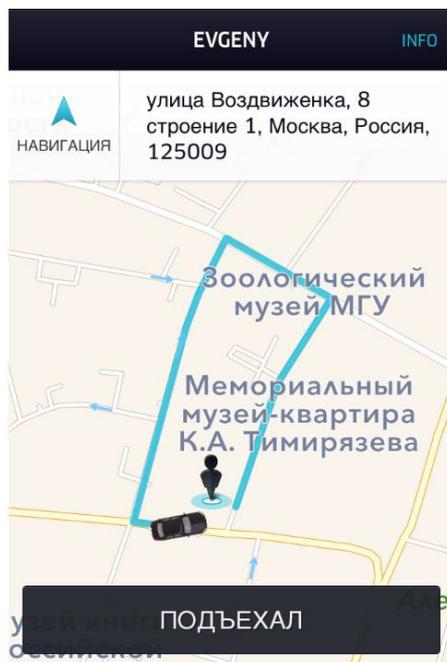
Всегда выходите с линии, если не готовы принимать заказы. Даже если Вы отошли всего на 5 минут.

# КАК РАБОТАЕТ ПРИЛОЖЕНИЕ

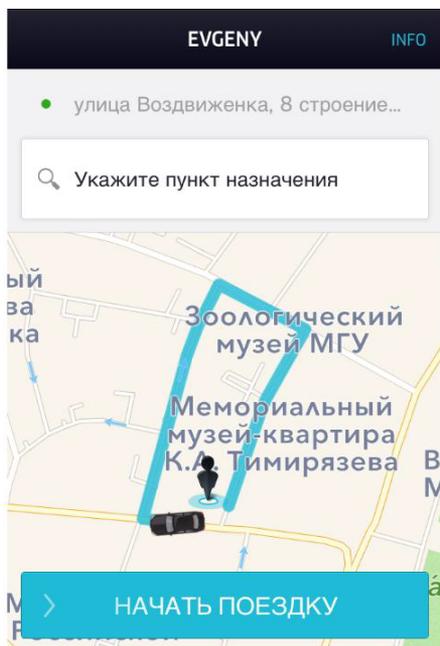
КАК РАСПРЕДЕЛЯЮТСЯ ЗАКАЗЫ. КАК НАЖИМАТЬ НА КНОПКИ.  
РАЗБОР ВНЕШТАТНЫХ СИТУАЦИЙ



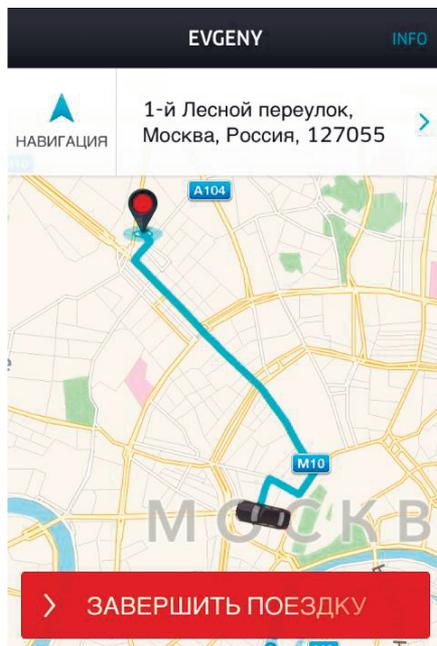
ПРИШЕЛ ЗАКАЗ. ОТОБРАЖАЕТСЯ  
ОРИЕНТИРОВОЧНОЕ ВРЕМЯ ПОДАЧИ,  
АДРЕС И РЕЙТИНГ КЛИЕНТА



Вы приняли заказ. Двигайтесь к  
точке клиента. Ровно по прибы-  
тию на точку нажмите  
“Подъехал” и ждите до 5 минут



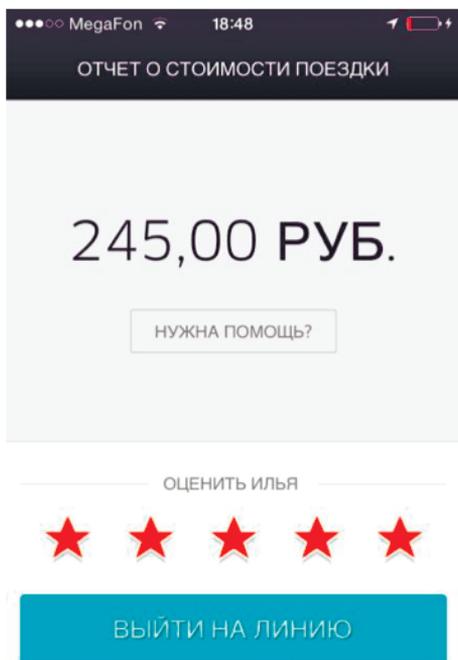
Если клиент не появился в течение 5 минут: во вкладке INFO найдете телефон клиента. Звоните клиенту ровно через 5 минут после нажатия «Подъехал». Далее по инструкции на стр. 9 – 10



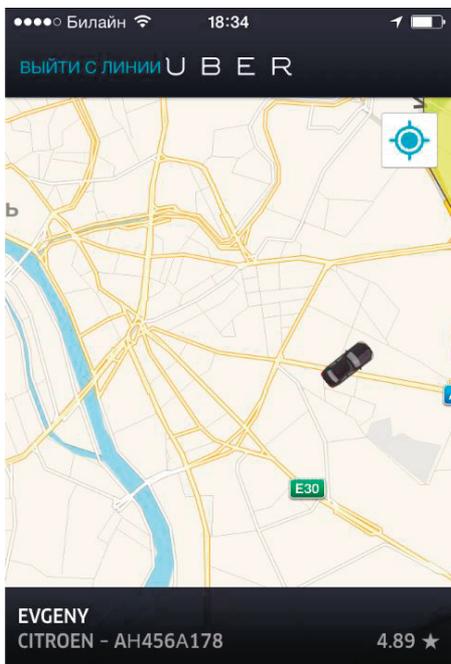
Двигайтесь согласно пожеланию клиента или наиболее оптимально. Система автоматически рассчитает стоимость пройденного маршрута. По завершении поездки сдвиньте вправо кнопку «ЗАВЕРШИТЬ»

## КАК РАБОТАЕТ ПРИЛОЖЕНИЕ

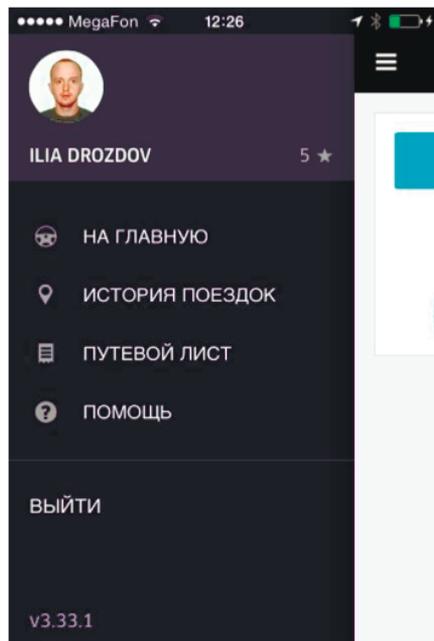
КАК РАСПРЕДЕЛЯЮТСЯ ЗАКАЗЫ. КАК НАЖИМАТЬ НА КНОПКИ.  
РАЗБОР ВНЕШТАТНЫХ СИТУАЦИЙ



По окончании поездки отображается итоговая стоимость. Необходимо оценить клиента (рейтинг). Если во время поездки возникли вопросы, нажмите “Нужна помощь” и выберите соответствующий пункт.



После выставления рейтинга Вы автоматически снова оказываетесь на линии и можете далее принимать заказы



В личной информации в приложении Вы можете увидеть свой рейтинг, посмотреть последние поездки и выйти из личного кабинета, если закончили смену.

# РАЗБОР ВНЕШТАТНЫХ СИТУАЦИЙ

## КЛИЕНТ НЕ БЕРЕТ ТРУБКУ ИЛИ АБОНЕНТ НЕ ОБСЛУЖИВАЕТСЯ

Вы припарковались, нажали кнопку “подъезжаю”, подождали 5 минут и набираете номер клиента. Клиент не берет трубку или абонент недоступен, хотя Вы звонили долго и два раза.

В этой ситуации Вы начинаете поездку и ждете клиента еще 10 минут. Через 10 минут, если клиент не вышел на связь, Вы снова пытаетесь до него дозвониться. Если Вы снова не смогли дозвониться, следует завершить поездку.

## ВЫ ЗАБЫЛИ НАЖАТЬ “НАЧАТЬ ПОЕЗДКУ”

Нажмите в тот момент, когда Вы это обнаружили. По окончании поездки оставьте комментарий, что забыли нажать “начать поездку”. Мы пересчитаем стоимость. Предупредите клиента о том, что возникла такая ситуация и извинитесь. Скажите, что деньги спишутся в два этапа.

## ВЫ РАНО НАЖАЛИ “ЗАКОНЧИТЬ ПОЕЗДКУ”

Попросите клиента оформить заявку еще раз и скажите, что стоимость второй подачи будет компенсирована. По окончании поездки оставьте нам комментарий. Если клиент отказывается так делать — не настаивайте, довезите его, сообщите нам, место реального окончания поездки, мы скорректируем стоимость. Предупредите клиента, что деньги спишутся в два этапа

## ПОЕЗДКА НЕ ОТОБРАЖАЕТСЯ В ЛИЧНОМ КАБИНЕТЕ

Такое может произойти из-за задержки в пиковое время (вечер пятницы, субботы). Подождите. Пишите на [PARTNERSMOSCOW@UBER.COM](mailto:PARTNERSMOSCOW@UBER.COM) только в том случае, если поездка не отображается спустя 6 часов. Укажите точное время и адреса начала и окончания поездки

## КЛИЕНТ УКАЗАЛ НЕТОЧНОЕ МЕСТО ОТПРАВЛЕНИЯ

Вы ожидаете клиента, и выяснилось, что Вы находитесь не совсем там, где он Вас ожидает. Спокойно направляйтесь к клиенту, объясните, что иногда есть неточность в определении координат, и Вы скоро приедете. Не надо начинать поездку пока не заберете клиента. Цена вопроса 20 рублей, случается нечасто, а негатива о себе соберете в отзывах много. Расскажите клиенту, что булавку при заказе можно передвигать по карте для указания точного места забора

## КЛИЕНТ ПЕРЕПУТАЛ МЕСТО ОТПРАВЛЕНИЯ И МЕСТО НАЗНАЧЕНИЯ

Вы ожидаете клиента, а оказывается, что Вы приехали на адрес, куда клиент планировал ехать. По обстоятельствам: если не далеко, можете забрать клиента, если далеко, то отменяйте заказ, как правило, это будет платная отмена для клиента.

## КЛИЕНТ ОТМЕНИЛ ПОЕЗДКУ

Вы двигаетесь к клиенту или уже ждете его, а он отменяет поездку. Неприятная ситуация, но такое бывает. Как правило, отмена платная и стоит 99р на UBERX и 180р на UBERBLACK. Отмена может оказаться бесплатной в нескольких случаях: время Вашего движения до места подачи составляло менее 5 минут, либо Вы опаздывали до места подачи более чем на 5 минут.

## КЛИЕНТ ИСПОРТИЛ САЛОН

Сфотографируйте нанесенный ущерб. Устраните его, пришлите нам письмо с фото беспорядка и чеками из чистки/ мойки. Мы компенсируем Ваши затраты и вынужденный простой в течение 2-х часов.

# РАЗБОР ВНЕШТАТНЫХ СИТУАЦИЙ

## КЛИЕНТ ХОЧЕТ ЕХАТЬ ДАЛЕКО

Вы обязательно должны принимать поездки в те зоны, которые отмечены голубым на странице <https://www.uber.com/ru/cities/moscow>. Если Вы принимаете поездку в эти зоны, то, скорее всего, Вы сможете получить заказы и там, и Вам не придется ехать обратно без заказа. Если же клиенту требуется доехать в зоны, не отмеченные голубым, Вы можете вежливо отказать клиенту.

## ВАС ОСТАНОВИЛ СОТРУДНИК ДПС

Если это плановая проверка документов, то это не займет более 2-3 минут. Если проверка затянулась, то предупредите клиента, что это время будет компенсировано. По окончании поездки напишите об этом комментарий.

Если Вас остановили, потому что Вы нарушили правила, — напишите об этом комментарий к поездке, чтобы мы незамедлительно возместили клиенту стоимость поездки. Вам она засчитана не будет. Если об этом нам раньше сообщит клиент, а не Вы, то Вы будете заблокированы без возможности восстановления.

## У ВАС ЗАКОНЧИЛСЯ БЕНЗИН

У Вас не должен заканчиваться бензин. Следите за его уровнем, не давайте опускаться ниже одной четверти бака. Если же такое недоразумение вышло — извинитесь перед клиентом и скажите, что стоимость поездки будет скорректирована на время вынужденного простоя. Действуйте оперативно. Сразу по завершении поездки сообщите о ситуации в комментарии. Оцените простой в минутах.

## ВАМ ПРИШЛОСЬ ЗАПЛАТИТЬ ЗА ПАРКОВКУ, ПЛАТНЫЙ ПРОЕЗД

Вы поехали забирать клиента, а там платный въезд на территорию и Вы вынуждены платить наличными за проезд. Оплачивайте это самостоятельно, по окончании поездки добавляйте в комментарий, что были вынуждены заплатить столько-то рублей по такой-то причине.

## ВЫ ПОПАЛИ В ДТП /ЭКСТРЕННО ПРЕКРАТИЛИ ПОЕЗДКУ

Вне зависимости от степени серьезности ДТП по завершении поездки сразу пишите комментарий "попал в ДТП". Сначала примите все необходимые меры: справьтесь о здоровье клиента, извинитесь за возникшую ситуацию, вызовите сотрудников ГИБДД, страховую компанию, скорую при необходимости. После этого Вы должны сообщить УБЕР о происшествии. Для этого в мобильном приложении выберите эту поездку в списке Ваших поездок, нажмите "Нужна помощь" и укажите "Произошло ДТП". В появившемся окне заполните необходимые поля, приложите фотографии и нажмите "Отправить".

Если Вы не сообщили о ДТП сразу и не выходили на связь — партнерство с Вами будет закончено навсегда. Если Вы ведете себя корректно, то, в зависимости от того, кто виноват, мы можем продолжить сотрудничество, если виноваты в ДТП не Вы. В любом случае следует максимально быстро дать нам знать о происшествии.

Помогите пользователю вызвать машину. Если рядом нет машин — выставьте булавку на ближайшее место, где показывается, что машина есть. Попросите водителя сразу начать поездку и двигать к Вам. Поездка будет компенсирована пользователю.

## ЧТО ДЕЛАТЬ, ЕСЛИ СЕЛ/ЗАВИС ТЕЛЕФОН ВО ВРЕМЯ ПОЕЗДКИ?

Довезти клиента до конца. В конце, если телефон не стал работать, попросить клиента завершить поездку самостоятельно путем ее отмены. Сказать, что стоимость отмены будет компенсирована клиенту службой поддержки. Написать в комментарии к поездке, что произошла данная нештатная ситуация, что клиент в конце поездки ее отменил, Вы попросите компенсировать ему стоимость отмены.

## ВАМ ПРИХОДИТСЯ ОТМЕНЯТЬ ПОЕЗДКУ ПОСЛЕ ТОГО, КАК ВЫ ЕЕ ПРИНЯЛИ.

Данных ситуаций должно быть минимальное число. Однако, если случилась такая необходимость, то Вы должны позвонить клиенту и уведомить, что отменили поездку. Клиент часто не видит автоматического оповещения, поскольку телефон находится в кармане. Клиент ждет, а машины в итоге нет.

Такие ситуации могут возникнуть в случае прокола колеса и прочих форс-мажорных обстоятельств.

# ПИКОВЫЕ РАСЦЕНКИ

TELE2 RU 19:19 55 %

## ПИКОВЫЕ РАСЦЕНКИ

Спрос на автомобили чрезвычайно высок! Мы повысили тарифы, чтобы увеличить количество доступных Уберов.

**1,5x**  
ОБЫЧНЫЙ ТАРИФ

**148,50 руб. МИНИМУМ**

**10,50 руб. / МИН. 10,50 руб. / КМ**

СОГЛАСЕН(НА) С ТАРИФОМ

ИЛИ

ИЗВЕСТИТЬ МЕНЯ ПРИ ОКОНЧАНИИ ПИКОВЫХ РАСЦЕНОК

ТАРИФ ИСТЕКАЕТ ЧЕРЕЗ 2 МИН.

TELE2 RU 19:27 55 %

## ПИКОВЫЕ РАСЦЕНКИ

Спрос на автомобили чрезвычайно высок! Мы повысили тарифы, чтобы увеличить количество доступных Уберов.

**2,1x**  
ОБЫЧНЫЙ ТАРИФ

**627,90 руб. МИНИМУМ**

**33,60 руб. / МИН. 18,90 руб. / КМ**

СОГЛАСЕН(НА) С ТАРИФОМ

ИЛИ

ИЗВЕСТИТЬ МЕНЯ ПРИ ОКОНЧАНИИ ПИКОВЫХ РАСЦЕНОК

ТАРИФ ИСТЕКАЕТ ЧЕРЕЗ 2 МИН.

В период динамического повышения цен клиент видит предупреждение о повышении тарифа и должен согласиться с тарифом.

## ПИКОВЫЕ РАСЦЕНКИ —

динамическое изменение цены. Если в каком-то районе города система отмечает резкое повышение количества заявок и возможную нехватку автомобилей, цена автоматически поднимается, чтобы обеспечить на линии достаточное количество автомобилей.

Особенности работы с пиковыми расценками:

Определенный район на карте в приложении меняет цвет от бледно желтого до ярко красного в зависимости от мультипликатора.

Заказы из этого района увеличиваются в цене. Карта также может быть зеленой и желтой, это означает, что в данном районе скоро может включиться динамическое изменение цены

Увеличивается полностью: стоимость подачи, стоимость минуты и стоимость километра. UBER по-прежнему берет 20% комиссии от увеличенного тарифа

В остальном механизм приема и выполнения заказа никак не изменяется.

# ТЕХНИЧЕСКИЕ ПРОБЛЕМЫ И ИХ РЕШЕНИЯ ПРИ РАБОТЕ С УСТРОЙСТВОМ

Для работы Вы можете использовать iPhone 4S и выше, iPad2 и выше, iPad mini любой версии, а так же устройства на базе Android 4.0 и выше.  
Основные моменты настройки:

- Установить определение времени по настройкам сети, даже если это вызывает расхождение с реальным временем на час
- Установить определение координат по сети и GPS, выключить маскировку местоположения, если Вы используете Android
- Отключить root на устройствах Android

На Android приложение скачивается в PlayMarket, в поиске введите "UberPartner" слитно. Приложение для iPhone можно загрузить по прямой ссылке <http://t.uber.com/ios>

Любые неполадки системы могут быть вызваны поломкой Вашего телефона. За это мы не несем ответственности и не помогаем в решении, поскольку вариантов проблем огромное множество, а заменить Ваше устройство мы не можем.

Приложение работает стабильно, даже если Вам поступают звонки или Вы сворачиваете приложение, чтобы воспользоваться навигатором или иным приложением.

# ПЛАТЕЖИ

## ВЗАИМОРАСЧЕТЫ С ПАРТНЕРАМИ (ООО, ИП)

Ввод реквизитов происходит в личном кабинете на сайте PARTNERS.UBER.COM в соответствующем разделе. Там же Вы можете их изменить, если есть необходимость.

В понедельник формируется платежная ведомость и отправляются деньги. На счет партнера деньги поступают в течение одного-двух дней. Расчетный час по тарифам и бонусам - 4:00 утра, понедельник.

**Если платеж не пришел** спустя неделю после получения платежной ведомости: Написать на PARTNERSMOSCOW@UBER.COM с указанием точной суммы ожидаемого платежа и период, за который эта оплата причитается.

Задать вопрос своему банку о причинах отклонения платежа, назвав точную сумму платежа и имя отправителя: UBER BV. Это позволит решить проблему уже при следующем платеже, не дожидаясь возврата.

Мы со своей стороны в максимально сжатые сроки предоставим - платежный документ, с номером которого Вы можете обратиться в банк и узнать причину возврата, если без такого документа они Вам в этом отказали. Этот процесс может занять какое-то время.

Возврат платежа обычно занимает около двух недель. Мы получаем в ответ комментарий банка о том, что пошло не так, согласуем это с Вами и повторно отправляем деньги. Вы должны одобрить эту процедуру.

## ВЗАИМОРАСЧЕТЫ С ВОДИТЕЛЯМИ, РАБОТАЮЩИМИ ЧЕРЕЗ ПАРТНЕРОВ:

- Деньги за Вашу работу мы переводим на расчетный счет партнера, через которого Вы подключены.
- Регламент расчета с партнером указан в предыдущем параграфе. Взаиморасчеты между водителем и партнером могут немного отличаться. Часть партнеров может выдавать оплату ежедневно, где-то может возникнуть небольшая задержка в связи с необходимостью проведения расчетов между UBER и партнером.
- Мы следим за тем, чтобы партнеры придерживались максимальной прозрачности выплат, включая размер их вознаграждения, если Вы работаете через них на своем авто. Если Вы работаете на авто партнера — то это Ваши внутренние вопросы.
- Если Вы работаете на своем авто, подключившись к UBER через партнера, но выплаты задерживаются, по причинам, не указанным выше, сообщайте нам по адресу [PARTNERSMOSCOW@UBER.COM](mailto:PARTNERSMOSCOW@UBER.COM)
- В любых иных случаях вопросы стоит направлять напрямую партнеру: нам не нужны Ваши банковские реквизиты, мы не отправляем Вам напрямую Вашу платежную ведомость (общая ведомость уходит партнеру), мы не отправляем Вам деньги напрямую.
- Выдержку из платежной ведомости о своей работе Вы можете запросить у партнера, через которого работаете.
- Вопросы по выдержке из платежной ведомости можно направлять на [PARTNERSMOSCOW@UBER.COM](mailto:PARTNERSMOSCOW@UBER.COM). Мы принимаем вопросы по логике расчетов, времени перечисления оплаты, количеству поездок. Просьба писать аргументированно.

## КАК С НАМИ ОБЩАТЬСЯ

СПОСОБЫ СВЯЗИ. НАШ ОФИС. ЧТО РАСЦЕНИВАЕТСЯ НЕГАТИВНО, ЧТО ПОЗИТИВНО, ПОЧЕМУ ТАК.

В команде UBER Москва работает немного людей, и у всех очень высокая загрузка. Поэтому прямые телефонные звонки невозможны. Любой правильно оформленный по стандартной процедуре запрос не будет оставлен без ответа. Любой неправильно оформленный запрос может остаться без ответа, так как выпадает за рамки системной работы.

### ЕЖЕНЕДЕЛЬНЫЕ ОТЧЕТЫ

UBER присылает еженедельные отчеты партнерам и водителям.

Если Вам ничего не приходит — напишите на [PARTNERSMOSCOW@UBER.COM](mailto:PARTNERSMOSCOW@UBER.COM), чтобы мы добавили Ваш адрес в профиль (скорее всего, при регистрации был указан другой email)

### EMAIL

[PARTNERSMOSCOW@UBER.COM](mailto:PARTNERSMOSCOW@UBER.COM)

Сюда можно писать по любым вопросам: технические проблемы, вопросы по работе с UBER, финансовые вопросы. Отвечать стараемся в течение суток, максимум двух.

Не стоит дублировать свой вопрос на несколько почтовых адресов. Не надо писать на личные email адреса сотрудников, даже если Вы их знаете. Это адреса для нашей внутренней работы.

# FAQ

## ЧАСТО ЗАДАВАЕМЫЕ ВОПРОСЫ

**В:** Как сменить фото?

**О:** Изменение фото ВАШЕГО ПРОФИЛЯ допускается только при наличии ВЕСКИХ ОСНОВАНИЙ, НАПРИМЕР, ЕСЛИ ПО КАКИМ-ТО ПРИЧИНАМ ВАШЕ ТЕКУЩЕЕ ФОТО НЕ СООТВЕТСТВУЕТ ТРЕБОВАНИЯМ UBER (НЕ ВИДНО ЛИЦА, НЕЧЕТКОЕ ФОТО ИТ.Д.) Для изменения фото НЕОБХОДИМО НАПИСАТЬ НА PARTNERSMOSCOW@UBER.COM и ПРИЛОЖИТЬ К ПИСЬМУ ВАШЕ НОВОЕ ФОТО.

**В:** Как добавить новый автомобиль?

**О:** ДОБАВИТЬ НОВЫЙ АВТОМОБИЛЬ МОЖНО В ЛИЧНОМ КАБИНЕТЕ НА PARTNERS.UBER.COM, ТАМ ЖЕ НЕОБХОДИМО ЗАГРУЗИТЬ ДОКУМЕНТЫ НА АВТОМОБИЛЬ, ПОСЛЕ ЧЕГО ОТПРАВИТЬ ЗАПРОС НА АКТИВАЦИЮ ПО АДРЕСУ PARTNERSMOSCOW@UBER.COM

**В:** Как изменить номер телефона?

**О:** Вы можете сделать это самостоятельно в личном кабинете на PARTNERS.UBER.COM. ВАШ НОМЕР ТЕЛЕФОНА НИКАК НЕ ПРИВЯЗАН К САМОМУ ТЕЛЕФОННОМУ АППАРАТУ ИЛИ ПРИЛОЖЕНИЮ UBER. Это тот номер, с которого Вы будете звонить клиенту, а не тот номер, на который установлено приложение.

**В:** Что делать, если стоимость поездки рассчитана неверно?

**О:** СРАЗУ ПОСЛЕ ЗАВЕРШЕНИЯ ПОЕЗДКИ НАЖАТЬ КНОПКУ “Нужна помощь?” и выбрать пункт “Пересмотреть стоимость поездки”. Если не сделали это сразу после поездки, то можно позднее написать на PARTNERSMOSCOW@UBER.COM, указав точное время поездки (ДАТА, ВРЕМЯ) и сумму на текущий момент, а по возможности идентификатор поездки (ссылку, которую можно найти в личном кабинете)

**В:** Что делать, если клиент испачкал салон?

**О:** СФОТОГРАФИРОВАТЬ СИТУАЦИЮ ДО ЕЕ УСТРАНЕНИЯ, ПРИЛОЖИТЬ ЧЕКИ ЗА ЧИСТКУ/МОЙКУ, ОТПРАВИТЬ ВСЕ НА PARTNERSMOSCOW@UBER.COM

**В:** Пользователь спрашивает “Как использовать промокод?”

**О:** Открыть меню в левом верхнем углу. Перейти в раздел ПРОМО ПРЕДЛОЖЕНИЯ. Ввести код. Чтобы оплатить кодом, необходимо во время подтверждения заказа нажать на кнопку “промокод”. Сначала выбирается место отправления, а потом над кнопкой “заказать uber” нажать кнопку “промокод”

## FAQ

### ЧАСТО ЗАДАВАЕМЫЕ ВОПРОСЫ

**В:** Надо ли вводить место назначения?

**О:** Нет. Пользователь может изменить адрес назначения в любой момент поездки, Вы просто двигаетесь так, как Вас просят. Система автоматически рассчитывает стоимость итогового маршрута. Цена не озвучивается в начале поездки — учитывается фактическое расстояние и затраченное время. Соответственно, в рамках одной поездки люди могут высадить пару друзей, заехать в магазин. Если клиент предлагает нелогичный маршрут, например, по пробкам, или с “крюком” — не спорьте. В итоге вы получите за эту поездку больше денег.

**В:** Пользователь спрашивает “Какая будет цена?”

**О:** Цена заранее не известна, зависит от времени поездки и километража. Примерную стоимость тарифа можно узнать перед подтверждением заказа, если ввести место назначения.

**В:** Что делать, если пользователь просит связать его со службой поддержки?

**О:** Сказать, что он может оставить любой отзыв в комментарии к поездке сразу после ее завершения или в разделе помощь в приложении к любой из своих предыдущих поездок.





[partnersmoscow@uber.com](mailto:partnersmoscow@uber.com)  
Команда Uber Москва