

atjaunotā redakcija spēkā no 2026. gada 09. oktobra

Guru un Guru Drive PASAŽIERU UN VADĪTĀJU SAVSTARPĒJĀS UZVEDĪBAS UN BRAUCIENU IZPILDES NOTEIKUMI

1. Gaidīšanas laiks un brauciena atcelšana

Sistēmas un pušu darbības sinhronizācijai tiek piemērots stingrs 2+5 minūšu laika algoritms:

- **Bezmaksas gaidīšana:** Pēc transportlīdzekļa ierašanās uzņemšanas punktā bezmaksas gaidīšanas laiks ir 2 minūtes. Pēc šī laika beigām automātiski tiek aprēķināta maksas gaidīšanas komisija par katru nākamo minūti par labu Vadītājam.
- **Neierašanās (Atcelšana):** Pasažieris tiek uzskatīts par neieradušos, ja viņš neiekāpj automašīnā 7 minūšu laikā kopš tās faktiskās ierašanās brīža (2 minūtes bezmaksas + 5 minūtes maksas gaidīšanas).
- **Vadītāja tiesības atcelt:** Ja pagājušas 7 minūtes un klients nav ieradies, Vadītājam ir tiesības nekavējoties atcelt braucienu bez soda sankcijām. No Pasažiera piesaistītā maksājuma līdzekļa šādā gadījumā automātiski tiek ieturēta pasūtījuma anulēšanas maksa un maksa par gaidīšanu.

2. Vispārīgie uzvedības standarti transportlīdzeklī

- **Profesionālā rūpība:** Vadītājs apņemas sniegt pakalpojumu ar augstāko profesionālo rūpību, stingri ievērojot Ceļu satiksmes noteikumus, drošības prasības un pieklājības normas.
- **Savstarpējā cieņa:** Gan Pasažierim, gan Vadītājam ir pienākums izturēties pieklājīgi. Vadītājam ir tiesības atteikties vai nekavējoties pārtraukt braucienu, ja Pasažieris izturas agresīvi, aizskaroši vai rada tiešus draudus Vadītāja veselībai, dzīvībai vai drošībai.
- **Smēķēšana un vielu lietošana:** Automašīnas salonā ir stingri aizliegts smēķēt (tostarp izmantot elektroniskās cigaretes, veipus un karsējamo tabaku) vai lietot alkoholu. Vadītājam ir tiesības atteikties braucienu, ja Pasažieris atrodas stiprā/redzamā alkohola, narkotisko vai psihotropo vielu reibuma stāvoklī.
- **Pārtika un dzērieni:** Salonā aizliegts lietot pārtikas produktus un dzērienus, kas var radīt spēcīgu aromātu vai sasmērēt automašīnas salonu.

3. Automašīnas salona tīrība un bojājumi

- **Pasažiera atbildība:** Pasažieris ir pilnībā finansiāli atbildīgs par transportlīdzekļa salona vai virsbūves sabojāšanu, piesārņošanu vai nosmērēšanu, ko veicis viņš pats vai viņa līdzbraucēji.
- **Kompensācijas mehānisms:** Ja salons tiek nosmērēts, Vadītājam ir tiesības iesniegt pieteikumu Guru atbalsta dienestam, pievienojot skaidrus fotoattēlus un specializētā servisa rēķinu par ķīmisko tīrīšanu.
- **Automātiskā ieturēšana:** Pēc pierādījumu izvērtēšanas SIA Slyfox ir tiesīga automātiski ieturēt kompensāciju līdz 100 EUR apmērā no Pasažiera piesaistītās bankas kartes un pilnā apmērā nodot to Vadītājam izdevumu segšanai.

4. Speciālo tarifu ierobežojumi (Bērni, Dzīvnieki un Nepilngadīgie)

- Bērnu pārvadāšana: Ja Pasažieris plāno ceļot ar bērnu, kuram nepieciešams bērnu drošības sēdekļītis, Pasažierim ir obligāti jāizvēlas bērniem paredzētais tarifs vai jāizmanto savs personīgais drošības aprīkojums. Pretējā gadījumā Vadītājam ir tiesības un pienākums braucienu atteikt.
- Dzīvnieku pārvadāšana: Dzīvnieku pārvadāšana ir atļauta tikai tad, ja izvēlēts speciāli dzīvniekiem paredzētais tarifs vai saņemts iepriekšējs saskaņojums ar Vadītāju. Izņēmums: Vadītājam nav tiesību atteikt braucienu personām, kuras ceļo ar suņiem-pavadoņiem.
- Nepilngadīgās personas (līdz 18 gadiem): Personas, kas jaunākas par 18 gadiem, drīkst izmantot Servisu un atrasties transportlīdzeklī tikai pilngadīgu personu pavadībā. Ja nepilngadīgais mēģina ceļot viens, Vadītājam ir pienākums atteikt braucienu, un no konta īpašnieka tiek ieturēta pasūtījuma anulēšanas un gaidīšanas maksa.

5. Braucieni trešajām personām un bagāža

- Viesu braucieni: Ja Pasažieris izsauc automašīnu trešajai personai, konta īpašnieks saglabā pilnu juridisko un finansiālo atbildību par brauciena apmaksu, trešās personas uzvedību un šo noteikumu ievērošanu.
- Bagāža: Atļauts pārvadāt tikai tādu bagāžu, kas pilnībā ievietojas transportlīdzekļa bagāžas nodalījumā. Bagāžas pārvadāšana, kas neievietojas nodalījumā, ir aizliegta.
- Pasažieris patstāvīgi veic savas bagāžas novietošanu un izņemšanu no bagāžas nodalījuma, ja vien puses nevienojas citādi. Vadītājs nav atbildīgs par bagāžas satura drošību transportēšanas laikā, ja vien bojājumi nav radušies ceļu satiksmes negadījuma rezultātā vadītāja vainas dēļ.

6. Drošība un platformas integritāte

- Aizliegums apiet platformu: Vadītājam ir stingri aizliegts saglabāt Pasažieru personīgos kontaktus vai piedāvāt privātus pārvadājumu pakalpojumus ārpus Guru un Guru Drive platformas. Šāds pārkāpums ir pamats tūlītējai sadarbības izbeigšanai.
- Vērtēšanas sistēma un reitings: Platformā darbojas abpusēja reitingu sistēma. Ja Pasažiera vai Vadītāja vidējais reitings nokrīt zem minimālā sliekšņa, SIA Slyfox var uz laiku vai pilnībā bloķēt kontu. Apzināti nepatiesu sūdzību sniegšana no Pasažiera puses ar mērķi krāpnieciski atgūt naudu noved pie neatgriezeniskas profila bloķēšanas.
- Maršruta izmaiņas. Ja Pasažieris brauciena laikā vēlas mainīt sākotnēji norādīto galamērķi, veikt papildu pieturas vai citādi mainīt pasūtīto maršrutu, Vadītājam ir pienākums pabeigt esošo braucienu Guru platformā. Turpmāka pārvadājuma veikšana ir atļauta tikai pēc jauna pasūtījuma noformēšanas un apstiprināšanas platformā. Pasažierim un Vadītājam ir aizliegts savstarpēji vienoties par maršruta maiņu vai brauciena pagarināšanu, nepabeidzot esošo braucienu un nenoformējot jaunu pasūtījumu. Šis ierobežojums neattiecas uz objektīvi nepieciešamām maršruta novirzēm satiksmes organizācijas, ceļu satiksmes drošības vai citu no pusēm neatkarīgu apstākļu dēļ.
- Brauciena ilgums. Viena Guru platformā reģistrēta brauciena maksimālais ilgums nedrīkst pārsniegt 24 (divdesmit četras) stundas no tā uzsākšanas brīža. Sasniedzot minēto termiņu, Vadītājam ir pienākums pabeigt braucienu platformā. Turpmāka pārvadājuma veikšana ir atļauta tikai pēc jauna pasūtījuma noformēšanas un apstiprināšanas, ievērojot pasažieru drošības prasības.

Šie noteikumi kalpo kā vienots pamats Guru lietotnes iekšējiem paziņojumiem un strīdu risināšanai klientu atbalsta sistēmā.