

Когда запуск?

Благодарим за интерес к DiDi. Дополнительную информацию можно найти на нашем официальном веб-сайте didiglobal.com/ru

Освещение в СМИ

Благодарим за интерес к DiDi. Обратитесь к нам по адресу russiapr@didiglobal.com. Наша PR-команда свяжется с вами в ближайшее время.

Деловое сотрудничество

Благодарим за интерес к DiDi.

По вопросам сотрудничества пишите по адресу Russia-BD@didiglobal.com

Чем полезен для меня центр водителей?

Сотрудники центра водителей помогают решить следующие сложности: Сложности с регистрацией и любые технические сложности, связанные с использованием нашего приложения

Регистрация и проверка

Стать водителем

Основные требования к водителям

- Возраст: в соответствии с действующим российским законодательством водителем такси не может быть лицо младше 21 года.
- Водительский стаж: действующие в России водительские права и стаж вождения не менее трех лет. К регистрации в качестве водителя допускаются лица с действующим водительским удостоверением, выданным Российской Федерацией, Республикой Беларусь, Республикой Казахстан, Киргизской Республикой.
- Требования к управлению транспортным средством: согласно российскому законодательству, водители такси должны регулярно проходить медицинские осмотры. Организация таких проверок является необходимым условием для (а) компаний такси (выступающих в роли работодателей для водителей такси) или (б) отдельных водителей такси (которые не являются сотрудниками какой-либо компании такси).
- Допуск иностранных водителей (иммигрантов): действующее российское законодательство не предусматривает никаких явных ограничений в отношении гражданства водителей такси. Однако водители, прибывшие из стран, для которых необходимо получение рабочей визы/разрешения или трудового патента, должны иметь соответствующие документы.

Как загрузить приложение DiDi Водитель?

«DiDi Водитель» — это приложение для приема заказов на поездки. Для удобства использования рекомендуем загрузить приложение на подходящий смартфон.

Чтобы загрузить приложение «DiDi Водитель»:

1. Перейдите в Google Play (Android), выполните поиск по фразе «DiDi Водитель» и нажмите «Установить»
2. Запустите приложение и пройдите регистрацию

Какая информация требуется для регистрации водителя таксопарка?

Чтобы принимать заказы через приложение DiDi, необходимо предоставить следующую информацию:

1. Номер телефона
2. Ф.И.О.
3. Серию и номер водительского удостоверения
4. Документ, удостоверяющий личность: паспорт / удостоверение личности / вид на жительство

Мы запрашиваем вышеуказанные данные, чтобы подтвердить вашу личность с вашего согласия.

Проблемы, связанные с соглашением между водителем и платформой DiDi.

Ознакомьтесь с Условиями, а также Уведомлением о конфиденциальности для приложения «DiDi Водитель». Кроме того, обратитесь в ваш таксопарк, чтобы получить информацию по соглашению, подписанному между DiDi и вашим парком, поскольку наша платформа предоставляет только технологическое обслуживание. DiDi не заключает никаких трудовых отношений с водителями.

Не удалось загрузить документы

Рекомендуем сделать фотографию в более высоком разрешении или подключиться к другой беспроводной сети и повторить попытку. Если загрузить документы по-прежнему не получается, отправьте письмо по адресу driver@ru.didiglobal.com с фотографией, которую не удалось загрузить, временем и снимком экрана неудачной загрузки. Мы ответим вам по телефону/электронной почте в течение 1–2 рабочих дней.

Как загрузить фотографию профиля?

В приложении вас будут узнавать по фотографии профиля. При ее выборе следуйте приведенным ниже советам:

1. На фотографии должно быть видно ваше лицо полностью и линию плеч.
2. Ваше лицо должно находиться в центре, и вы должны смотреть прямо в объектив.
3. Не используйте фотографию, где вы в солнцезащитных очках или кепке.
4. Используйте одноцветный фон, предпочтительно белый.
5. Убедитесь, что освещение хорошее, и не используйте фильтры.

Если загрузка не удалась из-за технической проблемы, пожалуйста, отправьте электронное письмо по адресу driver@ru.didiglobal.com с фотографией профиля, которую не удалось загрузить, временем ошибки загрузки и снимком экрана с ошибкой загрузки. Мы свяжемся с вами по телефону/электронной почте в течение 1-2 рабочих дней

Сколько времени занимает проверка документов водителя?

Проверка и завершение регистрации учетной записи выполняются в течение 24 часов после подачи заявки на позицию водителя. Чтобы узнать о статусе заявки, свяжитесь с нами через 24 часа.

Требования DiDi к транспортным средствам для регистрации в качестве водителя

Модель: к регистрации допускаются только транспортные средства с 4 и более дверями. Водители должны согласовать транспортное средство с таксопарком.

Право окончательного определения требований к моделям транспортных средств остается за DiDi.

Я не могу найти марку/цвет моего транспортного средства в приложении DiDi

Водитель

Нажмите кнопку «Проблема не решена», укажите марку/цвет вашего транспортного средства; мы обновим данные и свяжемся с вами по телефону/электронной почте в течение 1–2 рабочих дней.

Рекомендует ли DiDi таксопарки?

Да. Обратитесь к команде нашего справочного центра, мы попытаемся сделать все возможное, чтобы помочь вам. Электронный адрес справочного центра: driver@ru.didiglobal.com.

Запрос комиссии/тарифов, взимаемых парком таксопарком.

Обратите внимание, что платформа DiDi не регламентирует размер комиссии, взимаемой таксопарком. Каждый парк выбирает свой размер комиссии. Для получения подробной информации обращайтесь в интересующий вас таксопарк.

Поездки и использование приложения

Код подтверждения не получен

Пожалуйста, следуйте инструкциям в приложении. Если проблема сохраняется, предоставьте нам снимки экрана с этой операцией и сообщите время ее выполнения, мы свяжемся с вами по телефону/электронной почте в течение 1–2 рабочих дней. Электронный адрес справочного центра: driver@ru.didiglobal.com

Как изменить пароль

Чтобы изменить пароль, выберите «Фотография профиля», затем «Данные учетной записи» — «Обновить данные учетной записи» — «Пароль» — «Введите текущий пароль» — «Введите новый пароль».

Если проблема не будет решена, обратитесь в справочный центр по электронной почте или горячей линии, и мы постараемся сделать все возможное, чтобы вам помочь. Электронный адрес справочного центра: driver@ru.didiglobal.com

Изменение электронного адреса

Для изменения электронного адреса выберите «Учетная запись» (отображается в левом верхнем углу) > «Данные учетной записи» > «Обновить данные учетной записи» > «Электронный адрес» > «Изменить адрес электронной почты». Электронный адрес справочного центра: driver@ru.didiglobal.com

Как изменить номер телефона

Для изменения номера телефона выберите «Фотография профиля» (отображается в левом верхнем углу) > «Данные учетной записи» > «Обновить данные учетной записи» > «Номер телефона». Если проблема не будет решена, свяжитесь с нами по электронной почте: driver@ru.didiglobal.com

Восстановление пароля водителя

Если вы забыли свой пароль для входа, нажмите на странице входа кнопку, выберите «Фотография профиля», затем «Данные учетной записи» — «Обновить данные учетной записи» — «Пароль»- «Не могу вспомнить текущий пароль». Если проблема не будет решена, свяжитесь с нами по электронной почте: driver@ru.didiglobal.com

Можно ли пользоваться телефоном во время вождения?

Согласно общим правилам водители могут совершать звонки только в случае, если: — мобильный телефон находится на специальной подставке, надежно закрепленной в транспортном средстве;

— водитель использует мобильный телефон, не касаясь самого телефона, например через Bluetooth-гарнитуру или с помощью голосовых команд.

Мы не рекомендуем разговаривать по телефону во время вождения ради вашей безопасности и безопасности пассажиров. Кроме того, просим вас следовать местным правилам дорожного движения во время вождения.

Что такое рейтинг водителя?

Рейтинг — это средняя оценка поездок пассажирами.

Проверить рейтинг можно в своем профиле в приложении по следующему пути: «Фотография профиля» — «Рейтинг водителя».

Как рассчитывается показатель рейтинга?

Средний рейтинг водителя — это средняя оценка, выставленная последними 100 пассажирами. Если количество оценок меньше 100, средний показатель рассчитывается на основе всех прошлых оценок. При расчете среднего рейтинга водителя не учитываются заказы, которые не были оценены пассажирами, а также негативные оценки, причиной которых стала платформа или дорожное движение.

Правила защиты номера телефона

Для обеспечения безопасности мы шифруем телефонные номера в приложении: пассажиры и водители не видят реальных телефонных номеров друг друга.

Если во время использования DiDi кто-либо под любым предлогом пытается узнать ваш номер телефона, не сообщайте его и при необходимости свяжитесь с нами. Электронный адрес справочного центра: driver@ru.didiglobal.com

Заработок водителя

Сумма, указанная в правом верхнем углу, — это ваш дневной заработок. Нажимайте на эту сумму, чтобы узнать подробнее о стоимости каждой поездки.

Что за сумма отображается на экране (главной странице)?

Отображаемая сумма — это общая сумма заработка после вычета комиссии. Итоговая сумма за текущий календарный день меняется после каждого заказа и сбрасывается в 00:00 каждого дня. Во время поездки кнопка свернута, чтобы сумма вашего заработка была скрыта от пассажиров

Мой заработок не поступил на счет

Ваш дневной заработок ежедневно переводится на банковский счет вашего таксопарка (дневной заработок рассчитывается как заработок с 0:00 до 23:59 каждого дня), и будет доступен не позднее, чем на третий день после проведения оплаты. Если же день перевода является государственным праздником, перевод будет выполнен

в первый рабочий день после праздника. Если вы не получили ваш заработок вовремя, пожалуйста, уточните информацию у вашего таксопарка.

Как рассчитывается мой заработок?

Стоимость каждого заказа подтверждается сразу после его получения. Мы учитываем в этой сумме пробки и время ожидания на светофоре. Даже если пробки будут меньше, стоимость поездки не уменьшится. Эта сумма будет зачислена, как только пассажир прибудет в пункт назначения. Если пункт назначения изменится во время поездки, фиксированная цена станет недействительной и будет пересчитана в приложении «DiDi Водитель». Время соответствует часовому поясу того города, в котором вы зарегистрированы.

Что делать, если у меня нет российского паспорта?

Вы можете прислать фотографию другого документа, удостоверяющего личность, среди которых:

1. Временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации, которое выдается на время замены паспорта.
2. Паспорт иностранного гражданина или загранпаспорт гражданина иностранного государства, согласно списку ниже:
 - a. Паспорт и удостоверение личности гражданина Республики Беларусь;
 - b. Паспорт гражданина Республики Казахстан;
 - c. Паспорт и новое удостоверение личности гражданина Киргизской Республики;
 - d. Паспорт и новое удостоверение личности гражданина Азербайджанской Республики;
 - e. Паспорт и удостоверение личности гражданина Грузии;
 - f. Паспорт и удостоверение личности гражданина Республики Армения;
 - g. Паспорт и удостоверение личности гражданина Республики Таджикистан;
 - h. Паспорт и удостоверение личности гражданина Туркменистана;
 - i. Паспорт и удостоверение личности гражданина Республики Молдова;
 - j. Паспорт и удостоверение личности гражданина Республики Узбекистан*;
 - k. Паспорт и удостоверение личности гражданина Украины.
3. Временный вид на жительство / вид на жительство.

*Паспорта граждан Республики Узбекистан действительны до 1 января 2021 г. Вам необходимо заменить эти документы до истечения указанного срока.»

Что такое «зона высокого спроса»?

Если в каких-либо местах в определенное время наблюдается высокий спрос, вы сможете увидеть их в приложении. Стоимость заказа в такой зоне будет динамически скорректирована системой. Резкое увеличение спроса обычно связано с плохой погодой, часами пик или массовыми мероприятиями.

Как я могу войти в сеть, если процедура регистрации уже завершена? Когда ваш аккаунт будет одобрен и партнер-владелец ТС поможет привязать транспортное средство и определить стратегию начисления оплаты, после установки фотографии профиля вы сможете войти в сеть и начать принимать заказы. Чтобы исключить возможное влияние внешних факторов при входе в сеть, заблаговременно обновите приложение до последней версии. Если у вас остались

вопросы по входу в сеть, свяжитесь с нами — мы поможем их решить. Электронный адрес службы поддержки клиентов: driver@ru.didiglobal.com

Как работает система распределения заказов на поездки?

Наша система распределения назначает заказы автоматически с учетом расстояния от вас до места, где нужно забрать пассажира. Система ищет ближайшее к этому месту транспортное средство и связывает его с клиентом.

Правила сервиса «Экспресс»

- **Транспортное средство:**
 - Информация о транспортном средстве должна соответствовать информации в приложении DiDi Водитель.
 - Кузов, стекло и фары не должны иметь серьезных повреждений.
 - При хороших погодных условиях кузов транспортного средства должен быть чистым. При неблагоприятных погодных условиях (дождь, снег или грязь) вы должны следить за тем, чтобы ручки дверей и дверные рамы оставались чистыми.
 - В салоне необходимо поддерживать чистоту, сухость и порядок, избегать появления неприятных запахов, включая запах сигарет или специй.
 - Требуется поддерживать чистоту и порядок в багажнике: он должен вмещать как минимум один чемодан размером 50x80x35 см.

- **Водитель:**
 - Опрятный и ухоженный.
 - Соблюдает вежливость в общении с клиентами.
 - Не допускается:
 - нарушение правил дорожного движения: превышение скорости, проезд на красный свет и т. д.;
 - опасное вождение, а именно: повторные попытки припарковаться при интенсивном движении, внезапное торможение без необходимости, создание помех при обгоне и т. д.;
 - рассеянное внимание во время вождения: просмотр видео, совершение видеозвонков, общение в чате и т. д.;
 - разговор по телефону (исключение: краткий разговор с использованием гарнитуры);
 - создание конфликтных ситуаций;
 - принятие заказов на поездки с чужой учетной записи;
 - выполнение заказов на незарегистрированном транспортном средстве;
 - предоставление доступа к учетной записи другому человеку; передача учетной записи во временное пользование другому человеку.

- **Обязанности:**
 - В случае дорожно-транспортного происшествия необходимо сообщить о нем DiDi. Мы объясним вам, как получить страховые выплаты и что делать дальше.
 - В приложении должны быть фотографии происшествия.
 - Необходимо будет отправить нам фото соответствующих документов.

- Во время поездки:
 - Забирать клиентов необходимо сразу же после принятия заказа.
 - Нажимать кнопку «Прибыл на место подачи» следует только по прибытии в начальную точку.
 - Вы должны привезти клиента на место назначения, указанное в приложении, кроме тех случаев, когда клиент попросил завершить поездку раньше или правила дорожного движения запрещают парковаться на месте назначения.
 - Если клиент хочет изменить маршрут, попросите его сделать это в приложении.
 - Всегда имейте при себе деньги на сдачу (в том числе крупные купюры).
 - Если клиент забыл в транспортном средстве личные вещи, сообщите об этом в справочный центр.

- Запрещено:
 - грубить клиенту и провоцировать конфликты;
 - курить (в том числе электронные сигареты) до и во время поездки или разрешать клиентам делать это; если клиент хочет закурить, остановитесь или попросите его дождаться окончания поездки;
 - употреблять курительные смеси или жевательный табак;
 - просить клиентов отменять заказы или менять способы оплаты;
 - требовать от клиента дополнительной оплаты сверх той суммы, которая указана в приложении DiDi Водитель, в том числе за услуги, не включенные в прайс-лист;
 - требовать, чтобы клиент поставил вам хорошую оценку (однако вы можете попросить оценить качество обслуживания, например: «Буду признателен, если вы дадите мне хорошую оценку»);
 - провозить других людей или животных в салоне;
 - совершать мошеннические действия на платформе DiDi.

Пожалуйста, соблюдайте стандарты качества: если вы часто нарушаете наши правила, мы будем вынуждены запретить вам принимать заказы.

Фиксированная стоимость поездки

При расчете будет учитываться выбранный тип тарифа, расстояние до места назначения, время в пути, интенсивность дорожного движения и погодные условия. Сборы будут включены в цену, указанную в приложении. Даже если на дороге возникнет новая пробка или водитель будет вынужден отклониться от установленного маршрута, стоимость не увеличится. Она будет пересчитана в случае, если клиент изменит место назначения или добавит остановки в маршрут.

Комиссия

Комиссия будет состоять из двух частей. Одна часть суммы взимается таксопарком, а другая — платформой DiDi.

Динамическая корректировка стоимости

Система динамически корректирует стоимость заказов в зонах высокого спроса и в периоды наибольшей нагрузки. В частности, в зонах высокого спроса и в часы

наибольшей нагрузки водители получают повышенную оплату. Если вы возьмете заказ в зоне высокого спроса либо в часы наибольшей нагрузки, его стоимость будет выше.

Страхует ли DiDi водителей?

DiDi страхует всех клиентов и водителей в транспортном средстве на случай аварии. Количество застрахованных клиентов не может превышать количество мест в транспортном средстве. Страховка для водителя и клиентов вступает в силу, когда водитель такси и клиенты начинают поездку (нажимают кнопку «Начать поездку»), и завершает свое действие после завершения поездки (когда водитель нажимает кнопку «Завершить»). Если клиент отменяет поездку, страховка становится недействительной.

Как общаться с клиентами, если они не говорят по-русски?

Не стоит беспокоиться. Если клиент говорит на другом языке, попробуйте связаться с ним, отправив через терминал сообщение на русском языке. Просто введите текст в окне сообщения, и программа автоматически переведет его на выбранный клиентом язык. Сообщение, которое клиент отправит вам, будет таким же образом переведено на русский язык.

Как выбрать контактные лица для экстренной связи

Для этого просто нажмите значок в правом нижнем углу страницы «Центр безопасности» > «Контактные лица для экстренной связи». Затем введите имя и номер телефона лица, с которым нужно делиться статусом поездки/местоположением.

Как поделиться поездками с контактными лицами для экстренной связи

DiDi стремится сделать совместные поездки безопасными для всех пользователей. Если вы хотите поделиться статусом поездки/текущим местоположением с друзьями или членами семьи, добавьте их в список контактных лиц для экстренной связи. Для этого просто откройте боковое меню и нажмите «Центр безопасности» > «Контактные лица для экстренной связи». Затем введите имя и номер телефона лица, с которым хотите делиться статусом поездки/местоположением.

Теперь, чтобы контактное лицо для экстренной связи знало о поездке с DiDi, достаточно будет нажать «Поделиться поездкой» в наборе средств обеспечения безопасности.

- Знайте: при возникновении небезопасной ситуации или травмах можно вызвать службу экстренной помощи по номеру 112.
- Во время поездки вы можете также позвонить по номеру 112, нажав тревожную кнопку (при этом уведомление получают и контактные лица для экстренной связи).
- Кроме того, вы можете обратиться в круглосуточную группу реагирования на инциденты компании DiDi.

Как пользоваться тревожной кнопкой

Если вам кажется, что вы в опасности, либо вы получили травму во время поездки с DiDi, можно воспользоваться тревожной кнопкой и связаться со службой экстренной помощи. Если экстренная ситуация произошла не во время поездки, позвоните в службу экстренной помощи напрямую по номеру 112.

Обратите внимание, что тревожной кнопкой можно пользоваться только в экстренной ситуации, например:

— вам кажется, что вашей жизни угрожает опасность;

- вы подверглись физическому/сексуальному насилию;
- вы или клиент получили серьезные травмы.

Если ваша ситуация не похожа на вышеперечисленные или вы не уверены, что следует пользоваться тревожной кнопкой, свяжитесь с нами по электронной почте: help.safety.ru@didiglobal.com.

Чтобы обезопасить себя во время поездки с DiDi, о вашем текущем местоположении всегда можно рассказать контактными лицам для экстренной связи с помощью функции «Поделиться поездкой».

Дорожное происшествие

Если вы попали в ДТП и кто-либо получил серьезные травмы, вызовите службу экстренной помощи по номеру 112.

Прежде всего, мы стремимся обеспечить вашу безопасность. Не важно, было это серьезное или незначительное происшествие — расскажите о нем ниже. Будьте уверены, мы относимся к жалобам со всей серьезностью и проводим тщательное расследование. Кроме того, необходимо сообщить о происшествии своему основному поставщику страховых услуг и проверить, покрывается ли этот случай страховкой.

Если вам кажется, что вы в опасности, или если вы получили травму, вызовите службу экстренной помощи по номеру 112.

Во время поездки вы можете позвонить по номеру 112, нажав тревожную кнопку. Можно также отправить информацию о своем местоположении и ходе поездки контактными лицам для экстренной связи с помощью функции «Поделиться поездкой».

Кроме того, вы можете обратиться в круглосуточную группу реагирования на инциденты компании DiDi.

О таксопарке

Как зарегистрировать парк транспортных средств в DiDi

1. После установки приложению „DiDi Водитель“ потребуются разрешения на некоторые функции телефона. Без доступа к этим функциям приложение не запустится.
2. Введите номер телефона, указанный при регистрации, затем нажмите кнопку входа или регистрации.
3. Введите код подтверждения, отправленный системой в SMS-сообщении.
4. Ознакомьтесь с соглашением о сотрудничестве и примите его условия.
5. Выберите таксопарк.
6. Выберите юридическое лицо или индивидуальную предпринимательскую деятельность.
7. Введите имя.
8. Введите ИНН.
9. Введите количество транспортных средств и нажмите „Отправить“.
10. Учетная запись будет зарегистрирована в течение 3–5 рабочих дней после подачи заявки. При желании вы можете проверить статус вашей заявки после указанного времени обработки.

11. Если вы не пройдете регистрацию, вы получите SMS-уведомление с причиной отказа.

Примечание. Распространенные причины неудачного прохождения регистрации: — Предоставление противоречивой или неверной информации. Для успешного прохождения регистрации рекомендуется внимательно проверять информацию перед ее отправкой.

Поездки и использование приложения для клиентов

Правила использования купонов/вознаграждений/промокодов

Для проверки правил использования и сведений об окончании срока действия купона нажмите значок (в левом верхнем углу страницы) > «Промоакции» > «Мои купоны»

Как сделать заказ

Сделать заказ очень просто:

1. Откройте приложение DiDi.
2. Проверьте/задайте текущее местоположение, чтобы определить место подачи.
3. Укажите место высадки.
4. Проверьте настройку способа оплаты.
5. Примените купон/промокод.
6. Проверьте сведения о поездке.
7. Подтвердите.

Как забронировать поездку для других лиц?

Вызвать транспортное средство для других лиц можно по телефону.

Сообщите службе поддержки клиентов основные сведения о клиенте, включая место подачи, место назначения и номер телефона. Мы максимально быстро найдем транспортное средство и сообщим клиенту детали поездки с помощью SMS-сообщения, подтверждающего заказ.

Позвоните на горячую линию по номеру 8 800-234-0004

Изменение места назначения во время поездки

Во время поездки клиент может нажать «Подробнее» на странице текущей поездки, затем выбрать «Изменить место назначения», указать или выбрать новое местоположение, проверить информацию и нажать кнопку «Подтвердить». Обратите внимание: если во время поездки изменить место назначения, может измениться и стоимость поездки.

Остановки во время поездки

Задать остановки во время поездки можно двумя способами.

- До размещения заказа: чтобы добавить место остановки, нужно нажать значок «+» рядом с «Куда ехать?». Обратите внимание, что при изменении места назначения может измениться и стоимость поездки.

- Во время поездки: чтобы задать место остановки, нужно потянуть вверх страницу поездки и нажать «Изменить маршрут». Обратите внимание, что при изменении места назначения может измениться и стоимость поездки.

Авторизация карты

Чтобы проверить платежеспособность банковской карты, DiDi иногда запрашивает заморозку суммы на вашем счете. Такая сумма резервируется, но никогда не списывается со счета. На счете банковской карты может быть заблокирована/удержана небольшая сумма. Операция сразу же аннулируется, а средства возвращаются в течение нескольких рабочих дней (в зависимости от выбранного банка). Если вам нужно разблокировать средства быстрее, обратитесь в банк напрямую.

Способы оплаты

Поддерживаются следующие способы оплаты:

- дебетовая/кредитная карта (Visa, MasterCard, „Мир“)
- наличные средства

Чтобы добавить реквизиты банковской карты, выполните следующие действия: нажмите «Оплата» > «Добавить способы оплаты» > «Добавить дебетовую/кредитную карту» и укажите реквизиты карты.

Динамическая корректировка стоимости

Система динамически корректирует стоимость заказов в зонах высокого спроса и в периоды наибольшей нагрузки — в этих случаях оплата повышается. Динамическая корректировка стоимости — это не фиксированная стоимость. Цена зависит от продолжительности поездки / местоположения / расстояния / промежуточных остановок и т. д. и отображается в приложении.

Фиксированная стоимость

При расчете будет учитываться выбранный тип тарифа, расстояние до места назначения, время в пути, интенсивность дорожного движения и погодные условия. Сборы будут включены в цену, указанную в приложении. Даже если на дороге возникнет новая пробка или водитель будет вынужден отклониться от установленного маршрута, стоимость не увеличится. Она будет пересчитана в случае, если клиент изменит место назначения или добавит остановки в маршрут.

Как общаться с водителем, если он не говорит на моем языке

Введите нужную фразу в окне чата на экране заказа. Система автоматически переведет ее на русский язык для отправки водителю и аналогичным образом переведет для вас ответ водителя.

Как настроить часто используемый адрес

Нажмите значок в левом верхнем углу, затем выберите «Настройки» > «Избранные места» и задайте адрес. При вводе часто используемых адресов можно также выбрать вариант «домашний», «рабочий» или «избранный».

Как изменить имя

Выберите «Центр личных данных» (фотография профиля в левом верхнем углу) > «Учетная запись» > «Изменить данные учетной записи» > «Изменить имя». Если у вас остались вопросы, свяжитесь с нами по электронной почте: help@ru.didiglobal.com

Как изменить электронный адрес

Выберите «Центр личных данных» (фотография профиля в левом верхнем углу) > «Учетная запись» > «Изменить данные учетной записи» > «Изменить электронный адрес»

Если у вас остались вопросы, свяжитесь с нами по электронной почте:
help@ru.didiglobal.com

Как изменить номер телефона

Выберите «Центр личных данных» (фотография профиля в левом верхнем углу) > «Учетная запись» > «Изменить данные учетной записи» > «Изменить номер телефона»

Если у вас остались вопросы, свяжитесь с нами по электронной почте:
help@ru.didiglobal.com

Как восстановить пароль

Можно нажать значок в левом верхнем углу > Фотография профиля > «Пароль» > «Сбросить пароль» > «Не помню пароль». Если у вас остались вопросы, свяжитесь с нами по электронной почте: help@ru.didiglobal.com

Как изменить пароль

Выберите «Центр личных данных» (фотография профиля в левом верхнем углу) > «Пароль» > «Сбросить пароль». Если у вас остались вопросы, свяжитесь с нами по электронной почте: help@ru.didiglobal.com

Не удается получить код подтверждения

Рекомендуем перезагрузить приложение или смартфон, либо очистить кэш. Если проблема сохраняется, предоставьте нам снимки экрана с этой операцией и сообщите время ее выполнения, мы свяжемся с вами по телефону / электронной почте в течение 1–2 рабочих дней. Электронная почта: help@ru.didiglobal.com

Как получить счет-фактуру

- Если вы расплачиваетесь банковской картой, нажмите «Моя поездка» и перейдите на страницу «Список поездок». Нажмите «Счет-фактура» в правом верхнем углу. Вы можете указать электронный адрес в качестве способа получения. Выставленный счет-фактура будет отправлен на ваш почтовый ящик. Если вы не получили счет-фактуру, свяжитесь с нами по электронной почте: help@ru.didiglobal.com
- Если вы расплачиваетесь наличными, попросите счет-фактуру у водителя.

Что делать, если мои вещи остались в автомобиле?

Мы предоставим вам контактные данные водителя ниже. Вы можете связаться с водителем только в течение 72 часов с момента первого обращения. В целях конфиденциальности номер телефона будет скрыт.

В целях безопасности этот канал используется только для сообщений о потерянных вещах. Ваше обращение будет зарегистрировано. Благодарим за сотрудничество.

Проявите терпение — возможно, водитель не может ответить вам во время вождения. Если водитель нашел потерянную вещь, уточните время и место возврата.

Ни платформа, ни водитель не несут ответственности за потерянные вещи. В будущем во время поездок следите за сохранностью своих вещей. Если с водителем не удастся

связаться в течение 72 часов, напишите нам на электронный адрес help@ru.didiglobal.com

Как выбрать контактные лица для экстренной связи

Для этого просто нажмите значок в левом верхнем углу > «Центр безопасности» > «Контактные лица для экстренной связи». Затем введите имя и номер телефона лица, с которым нужно делиться статусом поездки/местоположением.

Как поделиться поездками с контактными лицами для экстренной связи

DiDi стремится сделать совместные поездки безопасными для всех пользователей. Если вы хотите поделиться статусом поездки/текущим местоположением с друзьями или членами семьи, добавьте их в список контактных лиц для экстренной связи. Для этого просто откройте боковое меню и нажмите «Центр безопасности» > «Контактные лица для экстренной связи». Затем введите имя и номер телефона лица, с которым хотите делиться статусом поездки/местоположением.

Теперь, чтобы контактное лицо для экстренной связи знало о поездке с DiDi, достаточно будет нажать «Поделиться поездкой» в наборе средств обеспечения безопасности.

Знайте: при возникновении небезопасной ситуации или травмах можно вызвать службу экстренной помощи по номеру 112.

Во время поездки вы можете также позвонить по номеру 112, нажав тревожную кнопку (при этом уведомление получают и контактные лица для экстренной связи).

Кроме того, вы можете обратиться в круглосуточную группу реагирования на инциденты компании DiDi.

Как пользоваться тревожной кнопкой

Если вам кажется, что вы в опасности, либо вы получили травму во время поездки с DiDi, можно воспользоваться тревожной кнопкой и связаться со службой экстренной помощи. Если экстренная ситуация произошла не во время поездки, позвоните в службу экстренной помощи напрямую по номеру 112.

Обратите внимание, что тревожной кнопкой можно пользоваться только в экстренной ситуации, например:

- вам кажется, что вашей жизни угрожает опасность;
- вы подверглись физическому/сексуальному насилию;
- вы, другой клиент или водитель получили серьезные травмы.

Если ваша ситуация не похожа на вышеперечисленные или вы не уверены, что следует пользоваться тревожной кнопкой, свяжитесь с нами по электронной почте: help.safety.ru@didiglobal.com

Чтобы обезопасить себя во время поездки с DiDi, о вашем текущем местоположении можно всегда рассказать контактным лицам для экстренной связи с помощью функции «Поделиться поездкой».

Как загрузить приложение DiDi для клиента

Чтобы воспользоваться всеми преимуществами приложения, перед регистрацией настоятельно рекомендуем выбрать подходящий смартфон.

Чтобы загрузить приложение DiDi:

1. Зайдите в Google Play (Android) или App Store (iOS), выполните поиск по слову „DiDi“ и нажмите „Установить“.
2. Откройте приложение и пройдите регистрацию.

Как клиенту зарегистрироваться в DiDi?

Откройте меню приложения, введите свой номер телефона и нажмите «Далее» (приняв Условия). На ваш номер будет отправлено SMS-сообщение с кодом подтверждения. Введите код подтверждения и нажмите «Завершить» (или «Далее»), чтобы завершить процесс регистрации.

Как изменить язык

Для этого нажмите фотографию профиля > боковую панель > Настройки > Язык. Если у вас остались вопросы, пожалуйста, свяжитесь с нами: help@ru.didiglobal.com

Как привязать карту

1. Откройте меню приложения → «Способ оплаты», затем нажмите «Привязать карту» (или «Добавить карту»).
2. Введите номер карты, срок действия и код CVV. Номер карты можно ввести вручную или отсканировать с помощью камеры смартфона (для этого нажмите значок камеры).
3. После заполнения данных нажмите кнопку «Привязать карту» (или «Добавить карту») еще раз.
4. Чтобы проверить информацию о карте и разрешить ее нормальное использование, с вашего счета может быть удержана/вычтена небольшая сумма. Временно вычтенные денежные средства не зачисляются на дебет и будут возвращены на карту сразу после проверки.

Производит ли DiDi страхование пассажиров

DiDi страхует всех пассажиров и водителей в транспортном средстве на случай аварии. Количество застрахованных пассажиров не может превышать количество мест в транспортном средстве. Страховка для водителя и пассажиров вступает в силу, когда водитель такси и пассажиры начинают поездку (нажимают кнопку «Начать поездку»), и завершает свое действие после завершения поездки (когда водитель нажимает кнопку «Завершить»). Если пассажир отменяет поездку, страховка становится недействительной.