POLÍTICA DE DESACTIVACIÓN Y SUSPENSIÓN DE CONDUCTORES EN COLORADO

Para garantizar la seguridad de conductores y pasajeros, Lyft ha establecido esta Política de Desactivación y Suspensión. Esta política, junto con los Términos de Servicio de Lyft, se aplica a todos los conductores.

¿POR QUÉ OCURREN LAS SUSPENSIONES Y DESACTIVACIONES?

Una variedad de factores puede llevar a una suspensión (de menos de 72 horas) o a una desactivación de la cuenta (según lo definido por la ley del estado de Colorado), de acuerdo con los Términos de Servicio de Lyft. Los ejemplos incluyen, entre otros, los siguientes:

PROBLEMAS DE SEGURIDAD

Para abordar a los actores potencialmente inseguros debido a acusaciones de conducción insegura, acoso, agresión y discriminación.

REQUISITOS REGLAMENTARIOS

Conductores que no cumplen con los estándares de verificación de antecedentes/Departamento de Vehículos de Motor (Department of Motor Vehicles, DMV) requeridos, o que tienen documentación de conductor/vehículo inválida.

FRAUDE

Conductores que intentan cometer fraude, por ejemplo, al falsificar identidades o al participar en fraudes de pago o estafas.

EXPERIENCIA DE LA PLATAFORMA

Conductores que reciben advertencias repetidas de Lyft relacionadas con la conducta señalada por los pasajeros en la plataforma.

Para las desactivaciones de cuenta por infracciones de los Términos de Servicio de Lyft, su cuenta Lyft puede desactivarse sin previo aviso. Los conductores serán informados sobre su suspensión o desactivación dentro de las 24 horas siguientes por correo electrónico y a través de la aplicación.

Para la mayoría de las denuncias de problemas de seguridad, Lyft coloca una suspensión temporal en la cuenta del conductor durante la investigación y tratará de contactar a todas las partes involucradas. En promedio, las investigaciones de Lyft se completan en menos de 36 horas, pero pueden demorar más según la investigación. La retención temporal se eliminará si los resultados de la investigación permiten que el conductor continúe conduciendo en la plataforma Lyft.

Si corresponde, la decisión de desactivar la cuenta se comunica al conductor al concluir la investigación. Los conductores tienen la opción de apelar una desactivación, incluso cuando se puede presentar nueva evidencia. Para obtener más información sobre el proceso de apelación, consulte la sección “Proceso de apelación” a continuación.

Para denuncias repetidas de mala conducta no relacionadas con seguridad o fraude, los conductores pueden recibir notificaciones en la aplicación Lyft sobre ese comportamiento, junto con suspensiones a corto plazo de duración creciente, que comienzan en 12 horas y pueden llegar hasta la desactivación de la cuenta.

PROCESO DE SUSPENSIONES Y DESACTIVACIONES

CUENTA DEL CONDUCTOR SEÑALADA

A través de informes de usuario o de la aplicación.

1

DESACTIVACIÓN TEMPORAL

Podemos aplicar una desactivación temporal en una cuenta durante la investigación o hasta que el conductor pueda solucionar el problema. Se notificará al conductor por correo electrónico, teléfono o a través de la aplicación Lyft.

2

REMEDIACIÓN

En algunas situaciones (p. ej., documentos vencidos), los conductores pueden completar los pasos de remediación a través de la aplicación.

INVESTIGACIÓN DEL AGENTE

Invertimos en recopilar información detallada de los usuarios apropiados cuando se informa un incidente. Se alienta a los usuarios a enviar imágenes de cámaras del tablero, fotos, denuncias policiales y cualquier otra información justificativa. Revisamos activamente los informes sospechosos/fraudulentos de pasajeros. Los conductores pueden solicitar una llamada telefónica con el agente que lleva a cabo la investigación.

3

DECISIÓN TOMADA Y COMUNICADA

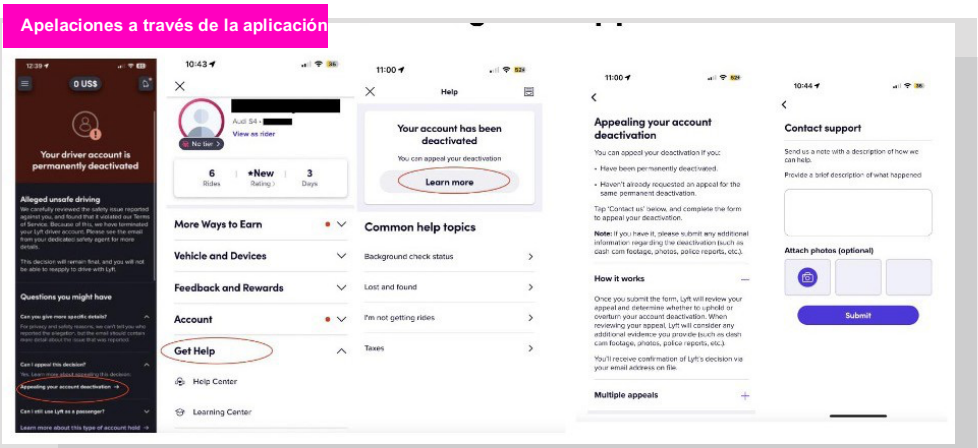
Le informamos al conductor su resultado final, ya sea que pueda volver a conducir o que su cuenta se ha desactivado.

PROCESO DE APELACIÓN

Cuando ocurren desactivaciones, nuestro objetivo es que los conductores se sientan apoyados y respetados durante un proceso de apelación de desactivación que sea justo, objetivo y razonable. Para hacerlo, hemos lanzado un botón simplificado en la aplicación para que los conductores apelen las decisiones de desactivación. Este nuevo canal brinda a los conductores la capacidad de proporcionar a Lyft cualquier información nueva o actualizada, así como acceso directo a un equipo de asistencia especializado dedicado a las apelaciones de desactivación.

- Cuando un conductor recibe un aviso de desactivación, puede pedir una revisión de la decisión.
- Se alienta a los conductores a proporcionar nueva evidencia o información, para que el equipo de Seguridad de Lyft pueda realizar su revisión y tomar una nueva determinación.
- Podemos reactivarla si hay nueva evidencia o información que cambiaría la decisión original.

Apelaciones a través de la aplicación



- Si confirmamos la decisión, mantendremos la cuenta desactivada.
- Todas las decisiones finales se comunicarán al conductor dentro de los 14 días, a menos que se solicite tiempo adicional de acuerdo con la ley de Colorado.