

## **Política de animales de asistencia: lo que debes saber**

Cuando se trata de transportar viajeros con animales de asistencia, los conductores de la plataforma de Lyft deben recordar una cosa: ¡Siempre deben decir sí! **Estás obligado por la ley y por la política de Lyft** a llevar siempre a los animales de asistencia, incluso si eres alérgico, tienes objeciones religiosas o culturales o tienes miedo a los animales.

Sabemos que los animales de asistencia pueden generar algunas dudas para los conductores de Lyft, pero son esenciales para algunas personas. Los conductores de Lyft como tú están en una posición única para ayudar a que los viajeros con animales de asistencia se desplacen sin esfuerzo en su comunidad. Gracias por tomarlo con seriedad y estar allí cuando la gente más necesita de tus viajes.

### **Preguntas frecuentes para conductores**

#### **¿Qué es un animal de asistencia?**

Los animales de asistencia son animales que trabajan, no mascotas. Los animales de asistencia reciben una capacitación exhaustiva para ayudar a las personas con discapacidades. Ayudan a las personas ciegas a viajar, alertan a las personas sordas de los sonidos, protegen a las personas que tienen convulsiones y hacen muchas otras tareas para ayudar a las personas con discapacidades.

No es necesario que los animales de asistencia porten una placa, chaleco, o que estén registrados. Los pasajeros con animales de asistencia no necesitan mostrar ningún tipo de prueba de que su animal es un animal de asistencia. En otras palabras, si un pasajero con un perro dice que es su animal de asistencia, el conductor deberá transportar al pasajero.

#### **Como contratista independiente, ¿puedo elegir si quiero llevar animales de asistencia?**

Hemos creado Lyft para las personas que aman la flexibilidad y la libertad, y mantenemos estos valores hasta hoy, pero, incluso, los contratistas independientes tienen que respetar la ley. Por ejemplo, según la política de Lyft y la legislación vigente, los pasajeros y tú deben usar el cinturón de seguridad durante los viajes. Del mismo modo, debes llevar animales de asistencia según lo exige la política de Lyft y la ley.

#### **¿Cuáles son las consecuencias si me niego a llevar a un viajero con un animal de asistencia?**

Si un conductor se niega a transportar a un pasajero con un animal de asistencia, el conductor podría ser desactivado permanentemente de forma inmediata si se confirma un rechazo injustificado después de la investigación.

#### **¿Cómo puedo saber si un animal de asistencia es un verdadero animal de asistencia?**

#### **¿Qué sucede si creo que un pasajero quiere hacer pasar a su perro por un animal de asistencia?**

La buena noticia es que los casos de fraude con animales de asistencia no son frecuentes en nuestra comunidad y ponen a los pasajeros en riesgo de que desactivemos sus cuentas. No obstante, si lo deseas, puedes hacer dos preguntas a los pasajeros que informen que sus animales son de asistencia: (1) ¿Necesitas al animal debido a una discapacidad? (2) ¿Para qué

tipo de tareas fue entrenado el animal? Estas preguntas, generalmente, te demostrarán que el animal en cuestión es de asistencia.

Dicho esto, no deseamos que pongas en riesgo tu cuenta por equivocarte al tratar de adivinar. Algunos pasajeros usan animales de asistencia por razones que no son obvias, como epilepsia o afecciones cardíacas. No todos los animales de asistencia llevan etiquetas y vienen en todas las formas y tamaños. Por estos motivos, es mejor que lleves a los animales cuando los viajeros te informen que son animales de asistencia.

Si tienes alguna pregunta sobre la política, o si sospechas que un viajero abusa de la política y quieres reportarlo, debes comunicarte con la Asistencia de Lyft y con la Línea directa de animales de asistencia **después** de haber finalizado el viaje.

### **Soy un conductor con un animal de asistencia. ¿Cuáles son las normas?**

La política de Lyft es que los conductores tienen permitido hacer viajes con sus animales de asistencia. Sin embargo, esto puede limitar la cantidad de pasajeros que puedes llevar, y algunos pueden sentirse incómodos o ser alérgicos a los animales de asistencia y te pedirán que canceles su viaje. Se recomienda que llames al pasajero con anticipación para avisarle sobre el animal de asistencia. Si el pasajero no puede viajar debido al animal de asistencia, debes cancelar el viaje para que pueda pedir otro conductor. Consejo: si el pedido proviene de un lugar cercano, sal del modo de conductor durante un minuto para que no recibas el próximo pedido del mismo pasajero.

Para reportar una infracción de la Política de animales de asistencia, llama al 1-844-554-1297 o selecciona "Contactar a Asistencia" en la app de Lyft o a través del Centro de asistencia.

### **¿Qué sucede con los viajes compartidos? ¿Qué pasa si un viajero de mi Lyft compartido tiene alergia o se opone a viajar con el animal de asistencia?**

Los pasajeros que soliciten un viaje Compartido de Lyft deben ser conscientes de que es muy probable que viajen en un entorno cerrado con otra persona. A veces, eso significa encontrarse con un animal de asistencia, tal como sucedería en un ascensor, un avión o una oficina pequeña.

Si un viajero tiene alergias graves u objeciones importantes con respecto al animal de asistencia, puede solicitar otro viaje. Si es necesario, puedes cancelar el viaje de la persona que no lleva un animal de asistencia sin penalización. Si alguna vez tienes un problema como conductor o inquietudes acerca de tu calificación, comunícate con Lyft a través del Centro de asistencia y te guiaremos después del viaje.

### **¿Qué sucede si en un Lyft Compartido no hay espacio para un animal de asistencia?**

Los animales de asistencia a menudo viajan a los pies de sus dueños, por lo que no sería necesario un asiento adicional. Si viajan en el asiento, hemos visto que otros pasajeros son comprensivos y les dejan espacio cuando sea necesario. (Nota: Es raro que un viaje Compartido de Lyft esté lleno al mismo tiempo que recibes una solicitud de alguien con un animal de asistencia. Y, de hecho, también es raro que te soliciten un viaje con un animal de asistencia).

### **¿Estoy obligado a transportar animales que no son animales de asistencia?**

Si haces las dos preguntas anteriores y el viajero te dice que el animal no es un animal de asistencia, tienes la opción de cancelar el viaje y notificar a soporte. Esto no afectará tu calificación.

Si bien te alentamos a que lleves a todos los animales, los animales de apoyo emocional no están comprendidos en nuestra Política de animales de asistencia ni en la ley, por lo que no estás obligado a llevarlos.

### **¿Cuál es la mejor manera de llevar un animal de asistencia?**

Se debe permitir a los viajeros tener su animal de asistencia con ellos en todo momento y no se les debe pedir que pongan los animales de asistencia en la parte de atrás o en la cajuela de un vehículo. Muchos animales de asistencia están entrenados para montar en vehículos o sentarse en el piso del asiento trasero. A algunos conductores les gusta llevar una toalla o manta en el vehículo y colocar estos artículos en los asientos para protegerlos.

### **¿Cómo denuncio un problema con un animal de asistencia?**

Llama a la Línea directa de animales de asistencia al 1-844-554-1297 y te ayudaremos. Los pasajeros y conductores que prefieran reportar un problema por escrito pueden hacerlo en la app de Lyft o a través del Centro de asistencia.

---

## **Política de animales de asistencia**

Las leyes estatales y federales prohíben a los conductores que prestan servicios de transporte organizados a través de la app de Lyft negar el servicio a los viajeros con animales de asistencia debido a los animales de asistencia, y discriminar de otra manera a los viajeros con animales de asistencia. Los conductores que incurran en conductas discriminatorias en infracción de esta obligación legal perderán el acceso a la plataforma de Lyft.

### **I. ¿Qué es un animal de asistencia?**

Un animal de asistencia es un animal que está entrenado para trabajar o realizar tareas para una persona con una discapacidad. Hay muchos tipos de animales de asistencia. La mayoría de los animales de asistencia son perros. Los tipos comunes de animales de asistencia incluyen los perros guía, que ayudan a las personas ciegas a viajar, y los perros de señal, que alertan a las personas sordas sobre los sonidos relevantes. No se requiere que un animal de asistencia lleve una identificación, esté registrado o muestre algún tipo de comprobante de que es un animal de asistencia.

### **II. Obligaciones legales de los conductores**

Los conductores tienen la obligación legal de transportar a los viajeros con animales de asistencia, sin excepción por motivos de alergia, objeciones religiosas, temor a los animales de asistencia o cualquier otra razón no autorizada expresamente por la ADA. Si un conductor se niega a transportar a un viajero con un animal de asistencia debido al animal de asistencia, el conductor está violando la ley y los Términos de Servicio de Lyft a los que el conductor ha accedido.

El conductor no puede solicitar que el viajero presente documentación que demuestre que el animal del viajero es un animal de asistencia. La ley establece que solo hay dos preguntas que el conductor puede hacer para confirmar que el animal del conductor es un animal de asistencia: (1) ¿Se requiere el animal por una discapacidad? Y (2) ¿Para qué tipo de tareas se entrenó al animal?

### **III. Consecuencias para los conductores que se niegan ilegalmente a transportar a viajeros con animales de asistencia**

Si Lyft determina que un conductor se negó a sabiendas a transportar a un viajero con un animal de asistencia debido al animal de asistencia, el conductor quedará permanentemente eliminado de la plataforma de Lyft y se le prohibirá proporcionar transporte organizado a través de la plataforma de Lyft.

Si Lyft recibe quejas relacionadas con animales de asistencia que alegan de forma plausible más de un caso en el que un conductor (a) se negó a transportar a un viajero con un animal de asistencia debido a la presencia de un animal de asistencia, o (b) amenazó, acosó, ridiculizó, proporcionó un servicio inferior o fue hostil hacia un viajero u otra persona del grupo del viajero debido a la presencia de un animal de asistencia, ese conductor quedará permanentemente eliminado de la plataforma de Lyft.

### **IV. Reportar las quejas relacionadas con los animales de asistencia**

Los viajeros pueden reportar a Lyft los problemas relacionados con los animales de asistencia, incluyendo la negación de servicios de transporte, el acoso, otros malos tratos, o los cargos por limpieza inadecuados. Las quejas pueden presentarse por escrito o llamando a la Línea directa de quejas de animales de asistencia al [1-844-554-1297](tel:1-844-554-1297). Para presentar una queja por escrito a través de la app de Lyft: haz clic en "Asistencia" en el menú principal; haz clic en el enlace "Animal de asistencia"; haz clic en el botón "Reportar un problema de animal de asistencia". También hay un enlace al formulario de quejas en la página de animales de asistencia <https://help.lyft.com/hc/en-us/articles/214589657-Service-Animal-Policy> o se puede reportar a través de un formulario de quejas general en <https://help.lyft.com/hc/en-us/requests/new>.

Lyft investigará las quejas relacionadas con los animales de asistencia y tomará las medidas apropiadas de acuerdo con los Términos de servicio de Lyft y esta política sobre animales de asistencia. Lyft notificará al viajero dentro de las dos semanas siguientes a la fecha de la queja sobre el resultado de la investigación y las acciones que Lyft ha tomado o tomará para resolver la queja.

### **V. Derechos de los viajeros con animales de asistencia**

No se puede negar el servicio a un viajero por llevar un animal de asistencia. Se reembolsarán a los viajeros los cargos por cancelación de viaje u otros cargos impuestos porque un conductor negó el servicio a un viajero debido a un animal de asistencia.

Lyft informará a los viajeros de las medidas que tome en respuesta a sus quejas sobre discriminación por un animal de asistencia, incluido si Lyft ha terminado su relación comercial con el conductor en cuestión.

Lyft le dará a cada viajero que presente una queja plausible sobre un animal de asistencia en relación con el trato discriminatorio por parte de un conductor en la plataforma de Lyft en los Estados Unidos un crédito de no menos de 5 dólares para su uso en la plataforma de Lyft.

## **VI. Cargos por limpieza**

A los viajeros no se les pueden cobrar los cargos por limpieza si los animales de asistencia dejan pelos. Los viajeros recibirán el reembolso de los cargos por limpieza que se les cobren por los pelos que dejen sus animales de asistencia.

Se puede cobrar un cargo de limpieza a un viajero si el conductor proporciona pruebas fotográficas convincentes que demuestren que un animal de asistencia del grupo del viajero orinó, defecó o vomitó en el vehículo del conductor. El viajero puede disputar que se haya producido esa suciedad. Si un viajero disputa un cargo por limpieza, Lyft evaluará la disputa y determinará dentro de dos semanas si debe reembolsar el cargo por limpieza. Lyft proporcionará al viajero una explicación por escrito de su decisión si el viajero lo solicita.