

POLÍTICA DE DESACTIVACIÓN DE CONDUCTORES DE MINNESOTA



Los conductores y pasajeros son parte de la comunidad de Lyft, y nuestro objetivo es implementar procesos para mantener a ambas partes seguras. El centro del trabajo que Lyft realiza es equilibrar la seguridad de todos aquellos que utilizan la plataforma de Lyft y, al mismo tiempo, permitir que los conductores continúen contribuyendo a la comunidad de Lyft y ganando dinero. Los conductores aceptan cumplir con esta Política de desactivación, así como con los Términos de servicio de Lyft.

¿POR QUÉ OCURREN LAS DESACTIVACIONES?

Como se describe en los Términos de servicio de Lyft, una variedad de factores pueden conducir a una desactivación temporal o permanente de la cuenta, 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.

CONDUCTA GRAVES

Para las desactivaciones de cuentas en función de acusaciones de mala conducta grave, su cuenta Lyft puede desactivarse sin previo aviso.

Las malas conductas graves incluyen, entre otras, acusaciones de lo siguiente: discriminación, conducir bajo la influencia de drogas y alcohol, conducta que ponga en peligro la seguridad del público, acoso, incluido acoso sexual o acoso debido a la pertenencia de alguien a una clase protegida, o agresión física o sexual, y compromiso intencional o deliberado de fraude.

NUESTRO PROCESO

CUENTA DEL CONDUCTOR SEÑALADA

A través de informes de usuario o de la aplicación.

1

DESACTIVACIÓN TEMPORARIA (SI)

Podemos desactivarlo temporalmente 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 permanentemente.

PROCESO DE APELACIONES

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 permanente, puede solicitar 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 pueda tomar una nueva determinación.
- Podemos reactivarla si hay nueva evidencia o información que cambiaría la decisión original.
- Si confirmamos la decisión, mantendremos
- Todas las decisiones finales se comunicarán al conductor dentro de los 15 días, a menos que se solicite tiempo adicional de acuerdo con la ley de Minnesota.

