



¿DÓNDE COMPRA? EE. UU.

# Bienvenido al Centro de Shopper.

¿En qué podemos ayudarle?

## Directrices de acceso a la aplicación Shopper

Shipt se dedica a ofrecer una línea significativa de oportunidades a quienes realizan entregas a través de la plataforma Shipt (“Shoppers”). Shipt se enorgullece de asociarse con Shoppers (Compradores) a quienes les interesa hacer crecer su negocio, satisfacer y superar las expectativas de los clientes y cumplir con los requisitos legales.

Hemos creado estas Directrices de acceso a la aplicación de Shopper ("Directrices") para garantizar que tanto los shoppers como los clientes tengan una experiencia profesional y se sientan seguros al utilizar la plataforma Shipt. El incumplimiento de estas Directrices puede resultar en la desactivación de un Shopper de la plataforma Shipt por violación del Acuerdo celebrado con Shipt. Asimismo, es posible que Shipt necesite investigar un problema antes de determinar si la desactivación es una medida apropiada. En esos casos, la cuenta de un shopper puede quedar

suspendida durante el transcurso de la investigación. Para más información sobre la desactivación, haga clic [aquí](https://www.shipt.com/shopper/deactivations) (<https://www.shipt.com/shopper/deactivations>).

## Mantener la seguridad y respetar la Comunidad Shipt

Shipt valora la maravillosa comunidad forjada entre compradores, clientes, empleados de la sede central y socios minoristas. Aunque trabajaremos para asegurarnos de que siempre se sienta respaldado para ofrecer una experiencia del máximo nivel, también esperamos que contribuya a que este importante ecosistema de relaciones siga prosperando.

A continuación se describe la función que puede desempeñar en la defensa de nuestra comunidad:

- Trata a los clientes, socios minoristas, empleados de la tienda, empleados de la sede central y otros Shoppers con respeto;
- Interactuar de forma profesional con Shoppers, clientes, empleados de las tiendas y personal de apoyo de la sede central;
- Respetar la privacidad de los clientes y otros Shoppers. Esto incluye abstenerse de tomar fotos no autorizadas de Shoppers y clientes, ser respetuosos del espacio personal de los demás y abstenerse de comportamientos que puedan considerarse intimidación o acoso;
- Evitar el uso de lenguaje intolerante o comentarios que puedan considerarse discriminatorios; y
- Practicar la empatía hacia las restricciones y preferencias de dieta especiales.

La seguridad es una prioridad para Shipt. Por lo tanto, cualquier comportamiento que amenace o ponga en peligro la seguridad de nuestros clientes, socios minoristas, público en general, empleados de la sede central u otros Shoppers puede ser motivo de desactivación. Esto incluye, pero no se limita a:

- Comportamiento violento o inapropiado, incluido, entre otros:
  - o Actuar o amenazar con agresión y/o violencia;

- o Utilizar gestos agresivos, ya sea en presencia física o a través de un dispositivo electrónico;
- o Incurrir en amenazas o comportamientos mentalmente abusivos;
- o Acosar a los clientes en relación con el pago o las calificaciones, o solicitar propinas a los clientes;
- o Comunicarse con lenguaje inapropiado u obsceno;
- o Ingresar o regresar a la casa de un cliente después de prestar servicios sin la autorización del cliente; y/o
- o Realizar intencionalmente declaraciones falsas contra otros miembros de la comunidad Shipt;
- Contacto no deseado, lo que incluye, entre otras prácticas, hacer preguntas personales no solicitadas a clientes u otros Shoppers;
- Divulgación de información personal sobre clientes u otros Shoppers sin autorización;
- Consumo o intoxicación por drogas ilegales o alcohol durante la prestación de servicios en la plataforma Shipt;
  - o **En California:** Shipt suspenderá de inmediato el acceso a la plataforma Shipt, sujeto a investigación posterior, a cualquier Shopper del que Shipt sospeche razonablemente que se encuentra bajo los efectos de drogas o alcohol durante la prestación de servicios en la plataforma Shipt;
- Posesión de un arma de fuego o de otra clase mientras se encuentre en la propiedad de un tercero minorista o en la ubicación de un cliente, a menos que la ley estatal prohíba expresamente esta restricción;
- Causar daños a la propiedad mientras se prestan servicios en la plataforma Shipt;
- Conducta que constituya acoso o discriminación; por ejemplo, gestos ofensivos, insultos u otras conductas no deseadas. Shipt no tolera la discriminación o el acoso por motivos de raza, color, ascendencia, origen nacional, religión, credo, edad, discapacidad física o mental, sexo, género, orientación sexual, identidad o expresión de género, condición médica, información genética, estado civil o condición militar o de veterano. La política de prevención del acoso sexual de Shipt puede consultarse [aquí \(/harassment-prevention-policy\)](#);
- Conducir de forma temeraria o insegura mientras se encuentre en la plataforma de Shipt;
- Incurrir en conductas que pongan en peligro la seguridad de los alimentos, como manipular el embalaje, colocar artículos no destinados a la venta al por menor en bolsas, no traer o utilizar bolsas aislantes, no mantener limpio el vehículo en el que se transportan los artículos o provocar que los artículos de los clientes se contaminen con humo;

- Prestar servicios en la plataforma Shipt con otra persona que no sea un Shopper autorizado y que no esté habilitado para realizar compras o entregas con usted; y/o
- No haber sido aprobado en una verificación inicial o posterior de antecedentes penales y/o en una verificación de vehículos motorizados, de conformidad con las leyes aplicables.

Si en algún momento tiene dudas sobre su seguridad al utilizar la plataforma Shipt, póngase en contacto con el equipo de soporte de Shipt inmediatamente para obtener asistencia paso a paso las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Por otra parte, nuestro Equipo de Confianza y Seguridad de Shipt revisa todos los informes de comportamientos potencialmente amenazantes. Obtenga más información sobre cómo protegemos a los Shoppers [aquí](https://www.shipt.com/shopper-safety/) (<https://www.shipt.com/shopper-safety/>).

## Comunidad en redes sociales

Como Shopper, Shipt le invita a unirse al Shopper Lounge oficial en Facebook. Este grupo en línea es un lugar donde los Shoppers pueden reunirse como comunidad, y está moderado por Shipt para mantener la profesionalidad. En la sección "Archivos" del Shopper Lounge (y en la sección "Reglas" del grupo de Facebook) encontrará un resumen de las directrices y expectativas que se requiere que sigan los Shoppers que se unan al lounge.

## Normas de servicio

Los clientes que utilizan la plataforma Shipt esperan que la experiencia sea lo más personalizada y memorable posible. Al respetar las normas de servicio, se anima a los clientes a realizar más pedidos, lo que a su vez brinda a los Shoppers la oportunidad de ganar más dinero y hacer crecer sus negocios en la plataforma Shipt. En consecuencia, el incumplimiento de cualquiera de las normas de servicio que se describen a continuación tiene como resultado la inestabilidad de la plataforma Shipt y es motivo de desactivación:

- No mantener una calificación mínima de 4.7 por parte de los clientes;

- No mantener un porcentaje mínimo de puntualidad del 90% para los pedidos de compra y entrega y los pedidos de entrega únicamente;
- No mantener un porcentaje mínimo de confiabilidad del 90% o superior;
- Aceptar una cantidad excesiva de pedidos y no completarlos dentro del plazo de entrega solicitado, incluidos los pedidos que ofrecen tolerancia por demora;
- No retirar de forma reiterada todos los paquetes de una ruta;
- Llegar de forma reiterada a la tienda minorista o al centro de clasificación una vez transcurrido el plazo de llegada o recolección;
- Abandonar repetidamente rutas dentro de los 60 minutos del plazo de recolección;
- Completar las rutas con retraso de forma recurrente;
- No entregar paquetes o artículos a la dirección de entrega adecuada en repetidas ocasiones;
- Entregar reiteradamente artículos equivocados, faltantes o dañados en los pedidos;
- Devolver repetidamente paquetes sin intentar completar la entrega;
- No completar un pedido reclamado reiteradamente sin causa razonable;
- No presentar fotos de prueba de devolución y/o no presentar fotos de prueba de devolución que incluyan claramente el paquete y su entorno al devolver paquetes de Best Buy a la tienda;
- Ingresar de forma incorrecta información sobre artículos en la aplicación Shopper, lo que incluye reemplazos incorrectos, marcar artículos inexistentes que se compran para el cliente o entregar artículos al cliente equivocado;
- No respetar las políticas o directrices de la tienda o del minorista, cuando así lo exija la tienda o el minorista en cuestión. Si un socio minorista proporciona documentación que demuestre que un shopper ha sido excluido de su tienda, tal shopper no podrá recibir ofertas de ese socio minorista;
- Entregar artículos prohibidos, tal y como se indica en el Centro de Shopper (/building-your-business/prohibited-items);
- Recibir informes de incidentes sobre conductas inseguras o inapropiadas;
- No ponerse en contacto con los clientes o no iniciar las compras en los 30 minutos siguientes al plazo de entrega solicitado; y/o
- Anular repetida y estratégicamente pedidos con la intención de reclamarlos.

## Abuso de la plataforma

Los clientes depositan una enorme confianza en los Shoppers para que les entreguen artículos personales como alimentos, artículos para el hogar, etc. en sus hogares y lugares de trabajo. En consecuencia, se espera que los shoppers compren y realicen las entregas con integridad y honestidad. No se tolerará la violación de este espíritu de confianza con conductas fraudulentas, deshonestas o engañosas.

La práctica de cualquiera de las siguientes conductas puede dar lugar a la desactivación de la cuenta:

- Comprar cualquier cosa que no sean los artículos necesarios y solicitados en el pedido Shipt de un cliente;
- Utilizar una tarjeta Shipt para cualquier otro fin que no sea el pago en tienda de los artículos solicitados por el cliente;
- Ser titular de varias cuentas de Shopper, ya sea con el mismo nombre o a través de un alias;
- Compartir o permitir que otra persona no autorizada, incluidos menores, realice servicios en su cuenta de Shopper;
- Utilizar una tarjeta de recompensas Shipt para uso personal o utilizar recompensas personales para pedidos Shipt con el objetivo de obtener puntos, y ello en todos los casos en que esté prohibido por el minorista;
- Abusar o manipular el programa de bonificaciones por recomendación, las bonificaciones de Shopper u otras promociones o incentivos de Shipt;
- Realizar una "compra" falsa de un pedido en la aplicación con la intención de cancelarlo para recibir y/o aumentar la paga especial;
- Cancelar repetidamente paquetes de solo entrega en el momento de la recogida sin intentar realizar la entrega;
- Completar pedidos en la plataforma Shipt en códigos postales en los que Shipt no está operativo;
- Utilizar los recibos de tienda de los pedidos de Shipt para uso personal en plataformas de recompensas como iBotta;
- Pagar de forma intencional los pedidos de Shipt con una tarjeta personal para ganar puntos de recompensa y obtener reembolsos;
- Manipular el sistema de calificación, incluido, pero no limitado a:
  - o Animar a un cliente a calificar más bajo a otros Shoppers para aumentar las posibilidades de que usted reciba su pedido

- o Reclamar y entregar un pedido realizado en su cuenta de cliente o en una de su hogar
- o Presionar indebidamente a los clientes para que le califiquen con 5 estrellas;
- Manipular o falsificar a propósito el tiempo empleado y la distancia recorrida para completar un pedido;
- Marcar anticipadamente un pedido como entregado en la aplicación Shopper;
- Proporcionar información de identificación personal inexacta o falsa durante el proceso de solicitud de Shopper, incluido, entre otros, proporcionar un nombre, una fecha de nacimiento o un número de seguro social falsos o incurrir en cualquier otra conducta deshonesto o fraudulento;
- No mantener la información de la cuenta de Shopper correcta, completa y actualizada;
- Utilizar términos groseros como nombre elegido en la aplicación, y/o utilizar el nombre elegido para solicitar propinas a los clientes;
- Uso no autorizado de marcas comerciales, derechos de autor u otra propiedad intelectual;
- Cualquier actividad deshonesto o fraudulento llevada a cabo por un Shopper a través de una cuenta de cliente o Shopper; y/o
- **En California:** Trabajar más de 12 horas en la plataforma Shipt dentro de un período de 24 horas sin tomar un descanso ininterrumpido de 6 horas.

## Violación de la ley o normativa aplicable

Se podrá proceder a la suspensión o desactivación si un Shopper infringiera la ley, normativa o directrices federales, estatales o locales al prestar servicios a través de la plataforma Shipt. Esto incluye, pero no se limita a:

Incumplimiento de cualquier ley, normativa o directrices federales, estatales o locales aplicables durante la prestación de servicios a través de la plataforma Shipt;

No disponer de un seguro adecuado conforme a los requisitos legales y/o contractuales aplicables;

Para los Shoppers que están certificados para entregar alcohol a través de la plataforma en áreas permitidas, incumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas de los minoristas pertinentes en materia de alcohol, lo que incluye, entre otros, no comprobar el documento de identidad, entregar alcohol a un menor o a una persona visiblemente intoxicada, aceptar un documento de identidad no válido o realizar una entrega sin supervisión en un pedido con alcohol; y/o

Para los Shoppers certificados para entregar medicamentos recetados a través de la plataforma, el incumplimiento de las leyes y normativas aplicables a la entrega de medicamentos con receta, como el hecho de no supervisar un pedido de entrega de medicamentos recetados o no devolver una entrega no realizada correctamente al minorista.

**Última actualización: 8 de octubre de 2024**

**¿Le ha resultado útil este artículo?** 1052

## Temas relacionados

---

**[Coronavirus \(COVID-19\) Actualizaciones y consejos de seguridad](#)**



[\(/covid-19/coronavirus-update-and-safety-guidance\)](/covid-19/coronavirus-update-and-safety-guidance)

---

**[Preguntas frecuentes sobre las tiendas](#)**



[\(/shop-only/shop-only-faq\)](/shop-only/shop-only-faq)

---

**[Plazos de entrega de 2 horas](#)**



[\(/2-hour-delivery-window-faqs\)](#)

---

**Protección y seguridad de la cuenta**



[\(/app-functionality/keep-your-shipt-account-secure\)](#)

---

**Uso de la balanza de productos en Meijer**



[\(/adrian/using-the-produce-scale-at-meijer\)](#)

---

**Obtenga recompensas exclusivas a través del Programa Shipt Summit Seeker Program™.**



[\(/building-your-business/shopper-rewards\)](#)

---

**¿Quiere compartir  
sus ideas?**

**Deje sus comentarios**

**([https://survey3.medallia.com/  
?shipt-shopper-hub](https://survey3.medallia.com/?shipt-shopper-hub))**

**¿Quiere conocer las  
recompensas Summit Seeker?**

**Conozca las recompensas**

**([https://shoppers.shipt.com/building  
your-business/shopper-rewards](https://shoppers.shipt.com/building-your-business/shopper-rewards))**

**¿Necesita asistencia  
inmediata?**

**Contáctenos**

**(<https://www.shipt.com/contact/>).**



[\(/?noredirect\)](#)



<https://apps.apple.com/us/app/shipt-shopper-shop-for-pay/id976353472>



[https://play.google.com/store/apps/details?id=com.shipt.shopper&hl=en\\_US](https://play.google.com/store/apps/details?id=com.shipt.shopper&hl=en_US)



<https://www.facebook.com/shipt/>



<https://twitter.com/Shipt>



<https://www.instagram.com/shipt/>



<https://www.pinterest.com/shipt/>

© 2024 Shipt, Inc. y sus servicios no están necesariamente afiliados o respaldados por los minoristas de este sitio.

[Términos y condiciones del servicio \(https://www.shipt.com/terms-of-service/\)](https://www.shipt.com/terms-of-service/)    [Privacidad \(https://www.shipt.com/legal/privacy-policy\)](https://www.shipt.com/legal/privacy-policy)

[Derechos de privacidad en California \(https://www.shipt.com/legal/privacy-policy#california\)](https://www.shipt.com/legal/privacy-policy#california)

[Sus opciones de privacidad \(https://www.shipt.com/privacy/intake-form\)](https://www.shipt.com/privacy/intake-form)

[Privacidad de la salud en Washington \(https://www.shipt.com/legal/privacy-policy#washington\)](https://www.shipt.com/legal/privacy-policy#washington)

[Anuncios basados en intereses \(https://www.shipt.com/legal/privacy-policy#online-ad-choices\)](https://www.shipt.com/legal/privacy-policy#online-ad-choices)

**Software de base de conocimientos desarrollado por Helpjuice**  
**([https://helpjuice.com/?utm\\_campaign=customer\\_kb](https://helpjuice.com/?utm_campaign=customer_kb))**