



Política de desactivación de Colorado

Instacart se enorgullece de su relación con los Compradores de Servicio Completo (“compradores”) y busca asociarse con compradores que cumplan y superen las expectativas de los clientes, sigan las normas del sector y cumplan los requisitos legales aplicables.

Debido a que valoramos nuestra relación con los compradores, deseamos ser transparentes con respecto a las expectativas de los compradores que prestan servicios a través de Instacart y, en particular, sobre las actividades y tipos de actividades que podrían dar lugar a la suspensión o desactivación de la cuenta de un comprador, o que podrían limitar de otro modo el acceso de un comprador a las oportunidades de servicio.

Clasificaciones

Es posible que los compradores reciban clasificaciones en función de los servicios que proporcionan. Cuando Instacart lance el sistema de clasificaciones, informaremos a los compradores de lo que implica, cómo se calcula la clasificación y cómo afecta a los compradores. Los compradores no verán su cuenta suspendida o desactivada solo por una clasificación baja, pero podrían obtener acceso prioritario a oportunidades de servicio basadas en clasificaciones altas o experimentar oportunidades de servicio más limitadas basadas en clasificaciones bajas.

Comprobaciones de antecedentes

Todos los compradores dan su consentimiento para la comprobación de antecedentes por parte de los proveedores externos de comprobación de antecedentes de Instacart. Los compradores deben pasar una comprobación de antecedentes inicial para recibir acceso a oportunidades de servicio a través de Instacart. Los compradores también dan su consentimiento a posteriores comprobaciones de antecedentes, y el acceso continuado a la plataforma de compradores de Instacart depende de la superación de dichas comprobaciones. En otras palabras, la cuenta de los compradores puede ser suspendida o desactivada al fallar una comprobación de antecedentes. Sujeto a los requisitos legales aplicables, las razones comunes por las que los compradores podrían fallar una comprobación de antecedentes pueden incluir, sin limitación:

- Delitos graves recientes;
- Delitos penales graves recientes;
- Cargos penales graves recientes, aún pendientes;
- Múltiples infracciones de tráfico recientes;
- Infracciones de tráfico graves recientes; y
- Permiso de conducir suspendido o inválido.

Comprobaciones de identificación

Instacart utiliza las comprobaciones de identificación - también conocidas como comprobaciones selfie- para asegurarse de que el comprador que presta los servicios es la misma persona asociada a la cuenta del comprador. La imagen facial captada en la comprobación de



identificación debe coincidir con la foto de perfil del comprador. Las cuentas de los compradores pueden ser suspendidas o desactivadas si fallan la comprobación de identificación facial. Razones comunes por las que una comprobación de identificación podría fallar incluyen:

- La imagen facial captada en la comprobación de identificación no coincide con la foto de perfil del comprador;
- La imagen facial captada en la comprobación de identificación es una foto en lugar de una imagen tomada en tiempo real; y
- La imagen facial captada en la comprobación de identificación está borrosa o es imposible de identificar.

Seguridad

La seguridad de aquellos que utilizan la plataforma Instacart (por ejemplo, compradores, clientes, minoristas) y el público en general, es la máxima prioridad de Instacart. Para ayudar a mantener la plataforma Instacart segura, Instacart prohíbe actividades que puedan dañar a otros o crear condiciones inseguras. La cuenta de un comprador puede ser suspendida o desactivada, o el acceso del comprador a las oportunidades de servicio podría ser limitado de otro modo, por cualquiera de las siguientes acciones relacionadas con la seguridad:

- **Violencia o agresión, incluyendo, sin limitación:**
 - Llevar un arma mientras se prestan servicios a través de Instacart o mientras se está en las instalaciones de un minorista o cliente, a menos que la ley estatal prohíba esta restricción;
 - Asalto, violencia o amenazas de violencia;
 - Gestos agresivos;
 - Trato abusivo o amenazante a otra persona;
 - Acoso a los clientes, incluso en relación con el dinero, la paga o las propinas;
- Hurto o robo en tiendas;
- Insultos o blasfemias;
- Contacto verbal o escrito no deseado, incluyendo, entre otros, hacer preguntas demasiado personales a clientes, otros compradores, empleados del comercio o empleados de Instacart;
- Contacto físico no deseado, conducta sexual o acoso de cualquier tipo hacia clientes, otros compradores, empleados del comercio minorista o empleados de Instacart;
- Consumo de alcohol o drogas mientras se prestan servicios, o estar bajo los efectos del alcohol o las drogas mientras se prestan servicios;
- Daños a la propiedad;
- Conducta acosadora o discriminatoria, como gestos ofensivos, insultos u otras conductas no deseadas basadas en cualquier categoría (raza, sexo, edad, etc.) protegida por la legislación aplicable;
- Llevar a cualquier persona, incluidos menores, que no tenga una cuenta de comprador Instacart mientras presta servicios; y



- Poner en peligro la seguridad de los alimentos, incluyendo, entre otros, la manipulación de los envases, la colocación de artículos no destinados a la venta al por menor en las bolsas y fallar la verificación de la posesión de bolsas isotérmicas.

Violación de la ley o el reglamento correspondiente

La suspensión o desactivación de la cuenta, o las limitaciones a las oportunidades de servicio, pueden producirse si un comprador infringe la ley o normativa federal, estatal o local mientras presta servicios a través de la plataforma Instacart. Los ejemplos incluye, entre otros:

- Incumplir cualquier ley o normativa federal, estatal o local mientras presta servicios a través de la plataforma Instacart;
- No mantener un seguro adecuado, tal y como exige el Acuerdo de Contratista Independiente de un comprador con Instacart;
- No cumplir las leyes y normativas pertinentes, así como las políticas aplicables, en relación con los artículos que deben pesarse (por ejemplo, no ingresar con precisión el peso de los artículos, no subir fotos adecuadas de los recibos, etc.);
- Para los Compradores que opten por realizar entregas de alcohol a través de la plataforma Instacart (en zonas en las que dicha entrega esté legalmente permitida), cualquier incumplimiento de las leyes y normativas pertinentes en materia de alcohol (por ejemplo, no comprobar el documento de identidad, falsificar la firma de un cliente, realizar una entrega desatendida en un pedido que contenga alcohol, entregar alcohol a un menor o a una persona visiblemente intoxicada, realizar sustituciones de alcohol no autorizadas, etc.);y
- Para los Compradores que opten por realizar entregas con receta a través de la plataforma Instacart, cualquier incumplimiento de las leyes y normativas pertinentes en materia de privacidad y seguridad de la información, incluida la Ley de Portabilidad y Responsabilidad del Seguro Médico de 1996 y según lo reflejado en la Política de Sanciones de Instacart. Esto incluye el incumplimiento de las leyes y normativas aplicables a la entrega de recetas relacionadas con la comprobación de la identificación o con dejar un pedido de entrega de recetas desatendido.

Infracciones por acoso sexual

Instacart no permite ningún comportamiento que pueda constituir acoso sexual, incluidos los siguientes, y dicho comportamiento puede dar lugar a la suspensión o desactivación de la cuenta o a la limitación de las oportunidades de servicio:

- Insinuaciones sexuales no deseadas;
- Miradas lascivas, gestos o exhibición de objetos, fotos, dibujos animados, carteles u otras imágenes sexualmente sugerentes;
- Comentarios despectivos, epítetos, calumnias o chistes;
- Comentarios gráficos, palabras sexualmente degradantes o mensajes o invitaciones sugerentes u obscenos; y
- Contacto físico o agresiones, así como movimientos para obstruir o bloquear.



Incumplimiento de las normas de servicio aceptables

Los clientes que utilizan la plataforma Instacart esperan un servicio de calidad. Por ello, el incumplimiento de las normas mínimas de servicio, incluyendo, entre otros, los siguientes, puede dar lugar a la suspensión de la cuenta o a la limitación de las oportunidades de servicio:

- Prestación de servicios que den lugar a quejas reiteradas de clientes o minoristas;
- No adherirse a las normas del sector con respecto a la seguridad alimentaria, incluyendo, entre otros, no utilizar bolsas aislantes para proteger los alimentos que deban mantenerse a una temperatura caliente o fría, o entregar productos que huelan a humo;
- Incumplimiento reiterado de la entrega de pedidos de acuerdo con las especificaciones del cliente; y
- Incumplimiento reiterado de completar un pedido tras su aceptación.

Violaciones de confidencialidad

Se espera que los compradores protejan la información personal de los clientes en la plataforma Instacart. Las violaciones de confidencialidad pueden ocurrir de varias maneras. Por ejemplo, un comprador podría violar las disposiciones de confidencialidad del Acuerdo de Contratista Independiente al compartir la identidad o la dirección de un cliente o de otro Comprador, al llevar consigo a cualquier otra persona que no tenga una cuenta de Comprador de Instacart mientras presta servicios, o al tomar o compartir capturas de pantalla de la aplicación del Comprador mientras esta muestra información del cliente u otra información personal identificable o sensible.

Además, la aplicación de comprador no debe utilizarse para enviar mensajes de texto o comunicarse con los clientes sobre asuntos que no estén relacionados con el pedido del cliente (por ejemplo, los artículos, el estado del pedido o la forma de entrega). Y usar información confidencial o personal de los clientes obtenida a través de la aplicación del comprador para ponerse en contacto con ellos fuera de la aplicación del comprador, por cualquier motivo que no esté inmediatamente relacionado con el pedido abierto de un cliente, constituye un incumplimiento de la obligación de confidencialidad del comprador, en virtud del Acuerdo de Contratista Independiente.

Por último, para proteger mejor la información confidencial o personal en la aplicación del comprador, los compradores deben tener una contraseña segura en su dispositivo móvil y no compartir ningún código de acceso para evitar que personas no autorizadas accedan a información confidencial y/o personal a través de la aplicación del comprador.

Las violaciones de confidencialidad pueden dar lugar a la suspensión o desactivación de la plataforma Instacart o a la limitación de las oportunidades de servicio.

Fraude

Las prácticas fraudulentas o engañosas en la plataforma Instacart pueden perjudicar a compradores, clientes, minoristas o a Instacart. Por ello, los siguientes actos, entre otros, pueden dar lugar a la suspensión o desactivación o la limitación de las oportunidades de servicio:



- Uso indebido de la tarjeta de pago, incluyendo, entre otros, la apropiación indebida de fondos o intentos de devolución de dinero y el incumplimiento de las condiciones de usuario autorizado para tarjetas de pago Stripe (que se define [aquí](#));
- Animar a otros a participar en fraudes o a perturbar la confiabilidad de la plataforma;
- Abusar de las condiciones escritas de Instacart o de las normas o políticas de los minoristas que se aplican a cupones, programas de fidelidad y afiliación, bonificaciones por recomendación o cualquier otra promoción;
- **Compras conjuntas**
 - Delegar responsabilidades a alguien que no tenga una cuenta de comprador Instacart activa y válida y cuyas actividades no se realicen a través de la plataforma Instacart. Además, por la seguridad y privacidad del cliente, el comprador que acepta el pedido debe estar presente cuando entrega el pedido en la puerta de su cliente;
 - Permitir de cualquier otra forma que otra persona acceda a la cuenta del comprador por cualquier motivo, o proporcionar un servicio bajo la cuenta de otro comprador;
- Ser titular de cuentas de comprador duplicadas;
- Proporcionar información inexacta o fraudulenta a Instacart durante el proceso de registro o de otro modo, incluyendo, sin limitación, proporcionar una firma no válida o fraudulenta en el Acuerdo de Contratista Independiente, realizar informes falsos o enviar documentos falsos, o intentar de otro modo impedir las operaciones comerciales de Instacart a través de medios deshonestos;
- No mantener información precisa, completa y actualizada de la cuenta del comprador;
- Cualquier actividad fraudulenta realizada por un comprador a través de una cuenta de cliente o comprador, incluyendo, sin limitación, la manipulación o falsificación del tiempo empleado o el kilometraje incurrido en la prestación de servicios; y
- Usar sin autorización la marca comercial o la propiedad intelectual de Instacart.

Incumplimiento sustancial de su Acuerdo de Contratista Independiente

Su cuenta también puede ser suspendida o desactivada por un incumplimiento material de su Acuerdo de Contratista Independiente. Esto se explica en su Acuerdo de Contratista Independiente. El incumplimiento sustancial incluye, entre otros, cualquier acto que viole las [Directrices de Acceso a la Cuenta de Comprador de Servicio Completo](#).