



Política de Acceso a la Plataforma de Proveedor de Servicios de Doordash

En DoorDash, estamos orgullosos de proporcionar una plataforma para crecer y potenciar las economías locales y proporcionar a las personas acceso a oportunidades de trabajo flexibles que les permitan ser su propio jefe, ganar sumas de dinero significativas y explorar su comunidad.

Como valoramos nuestra relación comercial con los Dashers y cualquier otra persona que proporcione servicios en la plataforma DoorDash, queremos ser claros, frontales y transparentes sobre los tipos de actividades que pueden llevarle a perder el acceso a ciertas oportunidades en la plataforma DoorDash o la propia plataforma DoorDash, así como cómo funciona el proceso de desactivación de la cuenta. Si tiene preguntas adicionales sobre esta u otras políticas, visite help.doordash.com.

CALIFICACIONES EN DOORDASH

Antecedentes:

A los clientes que realizan un pedido a través de la plataforma DoorDash se les pide que califiquen el servicio que reciben en una escala que va de una a cinco estrellas. Las calificaciones son fundamentales para el éxito de la plataforma DoorDash porque permiten a los clientes asegurar que las entregas y otros servicios realizados a través de la plataforma sean de alta calidad. Los Dashers que se retrasan sistemáticamente, entregan pedidos donde faltan artículos, se comportan de forma poco profesional o no completan los pedidos que aceptan de acuerdo con las instrucciones del cliente o del comerciante suelen recibir calificaciones más bajas.

Cómo le afecta a usted:

Para proveer servicios en la plataforma DoorDash, debe mantener una determinada calificación del cliente. A menos que se notifique lo contrario por escrito, el/los umbral(es) de calificación mínima para los Dashers se puede(n) encontrar [aquí](#). Usted es responsable de monitorear su calificación. Sin embargo, como cortesía, es posible que se le notifique si su calificación comienza a caer cerca del nivel del umbral. Si su calificación cae por debajo del umbral, puede perder el acceso a ciertas oportunidades o su cuenta puede desactivarse.

ACEPTAR Y COMPLETAR PEDIDOS

Antecedentes:

La tasa de aceptación es el porcentaje de ofertas que se muestran que se aceptan y la tasa de finalización es el porcentaje de ofertas completadas de aquellas que se aceptan. Cuando se ofrece una oportunidad a través de la aplicación de Dasher, se muestran los detalles clave de la oferta, incluidos los servicios involucrados, las ubicaciones para recoger y devolver, una estimación del tiempo que tardará la entrega o el servicio, y la cantidad mínima garantizada de pago.

Como contratistas independientes, los Dashers tienen derecho a rechazar cualquier oportunidad que se les ofrezca. Sin embargo, aceptar una oferta es un acuerdo para completar esa entrega o servicio de acuerdo con las instrucciones del cliente o del comerciante.

Cómo le afecta a usted:

Si bien al aceptar un pedido usted acepta completar esa entrega o servicio, reconocemos que pueden surgir circunstancias imprevistas. Por lo tanto, usted tiene derecho a no completar ocasionalmente una entrega o servicio después de aceptarlo, siempre que, para el caso de las entregas, la cancele antes de recoger los artículos que se van a entregar. Sin embargo, para proveer servicios en la plataforma DoorDash, debe mantener una determinada tasa de finalización. A menos que se notifique lo contrario por escrito, el/los umbral(es) de tasa de finalización para los Dashers se puede(n) encontrar [aquí](#). Usted es responsable de monitorear su tasa de finalización. Sin embargo, como cortesía, es posible que se le notifique si su tasa de finalización comienza a caer cerca del nivel del umbral. Si su tasa de finalización cae por debajo del umbral, puede perder el acceso a ciertas oportunidades o su cuenta puede desactivarse.

MANTENER LA PLATAFORMA SEGURA Y PROTEGIDA

En DoorDash, la seguridad y protección de los proveedores de servicios, comerciantes y consumidores que utilizan la plataforma DoorDash es primordial. Queremos que los Dashers se sientan seguros al realizar entregas o prestar otros servicios, que los comerciantes y las empresas tengan una experiencia positiva trabajando con los Dashers y otros proveedores de servicios, y que los consumidores no tengan que preocuparse al abrir su puerta para recibir su pedido.

Crear un entorno inseguro o poco protegido para cualquier persona en la plataforma o las comunidades en las que opera DoorDash es motivo de desactivación inmediata de la cuenta. Estos comportamientos incluyen, entre otros:

- **Violencia o comportamiento inapropiado, incluido el lenguaje abusivo u ofensivo** - mostrar un comportamiento objetivamente inseguro u ofensivo, incluido el ataque físico, sexual u oral a un consumidor, comerciante, otro Dasher o proveedor de servicios, o cualquier otra persona.
- **Consumo de alcohol y drogas** - realizar servicios bajo la influencia del alcohol o de drogas.
- **Discriminación o acoso** - DoorDash se compromete a proporcionar una plataforma libre de discriminación y acoso y, por lo tanto, prohíbe la discriminación y el acoso por parte de o dirigido a proveedores de servicios, comerciantes, consumidores o empleados de DoorDash por motivos de

raza, color, sexo, género, origen nacional, ascendencia, religión, credo, discapacidad física o mental, afección médica, estado civil, orientación sexual, edad, profesión o cualquier otra característica protegida por la ley federal, estatal o local. La Política de acoso sexual de DoorDash se puede encontrar [aquí](#).

- **Conducción insegura, ciclismo o conducción en scooter** - mostrar un comportamiento objetivamente inseguro al conducir, andar en bicicleta o en scooter mientras realiza servicios en la plataforma de DoorDash, lo que incluye, enviar mensajes de texto y conducir, no estacionar antes de examinar o aceptar una oportunidad de entrega, y no ser consciente mientras utiliza aplicaciones de navegación. Los proveedores de servicios involucrados en accidentes pueden ser objeto de desactivación, dependiendo de todos los hechos y circunstancias del/de los accidente(s).
- **Incumplimiento de la ley o uso de la plataforma para cualquier actividad delictiva** - violación de cualquier ley local, estatal o federal mientras se utiliza la plataforma DoorDash, incluida cualquier ley penal o de tránsito aplicable. Esto incluye, entre otros, el robo de bienes o artículos, el daño o robo de cualquier propiedad de terceros, la falta de verificación adecuada de la identificación del cliente para pedidos con restricciones de edad y el uso de la plataforma DoorDash para participar o ayudar con cualquier actividad potencialmente delictiva.
- **Incumplimiento de los criterios de verificación y revisión de la identidad** - el incumplimiento de los criterios de verificación o revisión de identidad de DoorDash, ya sea en el momento de la creación de la cuenta o en cualquier momento posterior, es motivo para que se le niegue el acceso a la plataforma DoorDash o la desactivación de la cuenta, si ya ha accedido a la plataforma.
- **Divulgación de información personal sin autorización** - uso de información personal para cualquier fin que no sea completar servicios en la plataforma DoorDash, incluida la publicación en línea, el almacenamiento o el intercambio, de otro modo, con cualquier tercero, excepto cuando sea legalmente necesario.
- **Manipulación de entregas, apertura de embalajes o no mantener los estándares de seguridad alimentaria** - apertura, uso, consumo o manipulación de una entrega o pedido del cliente; no usar una bolsa térmica aislante, si procede, para transportar entregas de forma segura.
- **Servicios fuera de la plataforma** - entrega o aceptación de pagos por cualquier servicio o artículo solicitado por un cliente en o a través de la plataforma DoorDash fuera de una oferta formal que es presentada a usted a través de la plataforma DoorDash.

FRAUDE O ABUSO DE LA PLATAFORMA

Gran parte de la plataforma DoorDash se basa en estándares comerciales mínimos de integridad y trato justo. Confiamos en que los proveedores de servicios utilicen la plataforma DoorDash de forma honesta y con integridad. Será motivo de desactivación si las cuentas de proveedores de servicios hacen uso indebido de nuestros servicios, cometen fraude o incitan a otros a hacer lo mismo. Los ejemplos de abuso y fraude incluyen, entre otros:

- **Manipulación de sistemas de recomendación o promociones** - juego o manipulación de cualquier programa de recomendación de consumidores, comerciantes o Dasher, promociones de pago de Dasher o cualquier otro tipo de programa similar ofrecido a través de la plataforma DoorDash.
- **Uso indebido de tarjetas rojas** - comprar cualquier cosa con una Tarjeta roja que no sea la requerida por un Servicio contratado o utilizar fondos de SNAP/EBT en lugar de una Tarjeta roja (o en lugar de cualquier otro método de pago) para realizar una compra requerida por un Servicio contratado. Se prohíbe reclamar puntos u otros beneficios del programa de fidelidad de un Comerciante al realizar una compra con éste usando la Tarjeta Roja.
- **Proporcionar información fraudulenta o inexacta** - tergiversar información durante la inscripción, proporcionar información falsa a DoorDash, comerciantes o consumidores relacionada con la prestación de servicios, crear múltiples cuentas para la misma persona, usar el mismo

número de teléfono de una cuenta ya en uso o no identificar con precisión el modo de transporte que se utiliza para prestar los servicios.

- **Interrupción de la plataforma DoorDash** - tomar cualquier acción, ya sea directa o indirectamente, que tenga como objetivo o efectivamente dañe, deshabilite, interrumpa, sobrecargue o perjudique la funcionalidad de la plataforma DoorDash o los servidores o redes conectados a la plataforma DoorDash.
- **Raspado** - uso de cualquier robot, araña, rastreador web, software de extracción, proceso automatizado y/o dispositivo para raspar, copiar, indexar, enmarcar, supervisar, realizar cualquier recuperación sistemática de datos u otro contenido de cualquier parte de la plataforma DoorDash o su contenido.
- **Acceso no autorizado** - obtener o intentar obtener acceso no autorizado a la plataforma DoorDash o a cualquier cuenta, recurso, sistema informático o red conectados a cualquier servidor DoorDash. Esto incluye cualquier violación o elusión de cualquier medida de seguridad o autenticación que DoorDash pueda utilizar para evitar o restringir el acceso a la plataforma DoorDash.
- **Compartir o proporcionar acceso a su cuenta** - compartir su identificación de usuario, contraseña o cualquier otro medio de acceso a su cuenta de proveedor de servicios de DoorDash con cualquier otra persona o entidad.
- **Derechos de terceros** - uso de DoorDash de cualquier manera que infrinja derechos de terceros, incluidos derechos de autor, secretos comerciales, marcas comerciales u otros derechos de terceros, incluidos los derechos de privacidad o publicidad.

VIOLAR LOS TÉRMINOS DE SU CONTRATO

Infringir cualquiera de los términos de su Contrato de contratista independiente o cualquier otro acuerdo o política que haya acordado como condición para acceder a la plataforma DoorDash servirá como fundamento válido para perder el acceso a ciertas oportunidades o la desactivación de la plataforma DoorDash. Esto incluye, entre otros:

- **No registrar con precisión la finalización de un servicio** - marcar un servicio como completo cuando no lo completó o indicar que ha completado los requisitos de un servicio cuando, de hecho, no lo ha hecho. Del mismo modo, el hecho constante de no marcar oportunamente un servicio como completo cuando, de hecho, se ha completado.
- **Incumplimiento de la prestación de los servicios de forma segura u oportuna** - no prestar y completar los servicios de forma puntual y segura, respetando las expectativas razonables de seguridad alimentaria, calidad y normas sanitarias exigidas por los comerciantes y/o la legislación aplicable.
- **Incumplimiento de los requisitos de nivel de servicio aplicables** - realizar cualquier servicio que acepte de forma inexacta, lo que incluye entregar el pedido equivocado o un pedido donde falten artículos, tomar cualquier medida que pudiera afectar o cambiar la calidad o presentación de cualquier artículo(s) o no cumplir de otro modo las instrucciones o especificaciones del cliente, comerciante o cualquier otra parte que solicite el servicio.

APELACIONES

Si pierde el acceso a la plataforma DoorDash a través de la desactivación de la cuenta, se le proporcionarán instrucciones sobre cómo apelar. Este proceso se aplicará a las desactivaciones de la plataforma DoorDash por infracciones del Contrato de Contratista Independiente o esta Política de Acceso a la Plataforma del Proveedor de Servicios. Puede encontrar más información sobre cómo apelar la desactivación de una cuenta Dasher [aquí](#).

