

Última actualización: 24 de marzo de 2022

Normas de la Comunidad – Socios de Entrega de los Estados Unidos

El objetivo de estas pautas es ayudar a fomentar una comunidad de socios de entrega basada en **la seguridad, el respeto y la integridad**, todo mientras se mantienen los **Estándares de Servicio** de Gopuff. Estas pautas existen para proteger a los socios de entrega y garantizar una experiencia segura y profesional para todos los que usan la plataforma Gopuff. Estas pautas evolucionarán con el tiempo a medida que nuestro negocio continúe creciendo y en función de los comentarios de nuestra comunidad.

Nos tomamos en serio estas pautas y el acuerdo de servicios, y cualquier persona que las ignore puede perder su cuenta de forma permanente de la plataforma Gopuff.

Tu aceptación del acuerdo de servicios significa que aceptas trabajar como contratista independiente. Puedes obtener más información sobre lo que significa ser un o una contratista independiente con Gopuff en tu acuerdo de servicios.

De igual manera, si estás buscando un empleo a tiempo completo o parcial con beneficios tradicionales, puedes aplicar para trabajar en una de nuestras instalaciones haciendo clic [aquí](#).

Estándares de Servicio

Mantener los estándares de servicio de Gopuff es fundamental para la satisfacción del cliente y, por lo tanto, para el éxito de los socios de entrega que ganan en nuestra plataforma. El incumplimiento de los estándares de servicio que se describen a continuación da como resultado una mala experiencia del cliente para todas las partes involucradas y puede ser motivo de desactivación.

Promover la seguridad y el respeto

La seguridad y bienestar de todos aquellos que interactúan con la plataforma de Gopuff es de suma importancia.

Si alguna vez te encuentras en una situación peligrosa mientras entregas con Gopuff, el 9-1-1 siempre debe ser tu primer recurso. Una vez que hayas llamado al 9-1-1 y estés en un lugar seguro, reporta el incidente haciendo clic en Contact Support en la aplicación Godrive o enviando un correo electrónico a partners@gopuff.com. Ten en cuenta que, en caso de que tengas que ponerte en contacto con la policía en relación con cualquier interacción con el cliente, es necesario que informes a Gopuff antes de realizar entregas adicionales.

Gopuff investigará todos los informes de comportamiento inseguro de manera exhaustiva y oportuna. Los usuarios de la aplicación Gopuff y Godrive nunca sufrirán represalias como resultado de presentar una queja de buena fe o participar en una investigación de un cliente u otro socio de entrega.

Todos los socios de entrega de Gopuff quedan inscritos automáticamente en el Seguro de Accidentes de Trabajo. Obtén más información sobre esta política y otros beneficios para socios aquí.

Fomentar un entorno seguro

Gopuff es un lugar donde todos, incluso los clientes, los socios de entrega y el personal, pueden ser auténticos y libres de amenazas de violencia. Así es cómo puedes contribuir a la seguridad de nuestra comunidad.

- Trata a los demás con respeto y empatía. Abstén de cualquier comportamiento o lenguaje que pueda hacer que alguien se sienta incómodo.
- Mantén una conducta profesional cuando interactúes con clientes, equipos de campo y otros socios de entrega.
- Respeta la privacidad de los clientes y socios de entrega. No se permite fotografiar ni filmar a los clientes o empleados de Gopuff, ni hablar sobre los pedidos de los clientes ni publicarlos sin su consentimiento por escrito.

Con la seguridad como principio fundamental de nuestra plataforma, ten en cuenta que las siguientes acciones y comportamientos son motivo de eliminación de la plataforma:

- Violencia de cualquier tipo. Esto incluye, entre otros, golpes, puños, empujones y otros medios de daño intencional.
- Agresión verbal
- Usar drogas o alcohol mientras estés entregando para Gopuff
- La exhibición de armas de fuego o armas de cualquier tipo mientras usas la plataforma Gopuff, en la medida en que lo permita la ley aplicable.
- Cualquier conducta o lenguaje que sea inherentemente ofensivo o discriminatorio, como insultos raciales y comentarios despectivos. Los socios de entrega nunca deben comentar sobre la raza, religión, identidad de género u orientación sexual de un cliente, socio de entrega o empleado de Gopuff mientras ganan con Gopuff. Puedes leer la política Anti-Discriminación y Anti-Acoso de Gopuff [aquí](#).
- Mala conducta sexual de cualquier tipo. Los comportamientos que pueden constituir conducta sexual inapropiada incluyen, pero no se limitan a: insinuaciones sexuales no deseadas; miradas lascivas, gestos o exhibición de objetos, imágenes, dibujos animados o carteles sexualmente sugestivos; comentarios despectivos, epítetos, calumnias o bromas; comentarios gráficos, palabras sexualmente degradantes o mensajes o invitaciones sugestivos u obscenos; sollicitación sexual, contacto físico o agresión, así como impedir o bloquear movimientos. Puedes leer más sobre la Política Anti-Acoso de Gopuff [aquí](#).
- Entrar o regresar a la casa de un cliente después de que se haya completado una entrega sin la autorización previa del cliente. El contacto debe terminar cuando se complete la entrega. El contacto no deseado puede verse como acoso e incluye, por ejemplo, enviar mensajes de texto, llamar, contacto a través de las redes sociales, visitar o intentar visitar a alguien en persona después de que se haya completado una entrega. No compartas ni solicites información de contacto innecesaria.
- Nuestra comunidad valora la privacidad personal. La información personal, incluyendo las direcciones, los nombres y los detalles del pedido, solo se pueden

usar para completar una entrega y no se pueden publicar en línea, registrar ni compartir con terceros. Puedes leer el Acuerdo de Privacidad completo de Gopuff [aquí](#).

Operar con integridad

Se espera que los socios de entrega se comporten de una manera que fomente la confianza en toda la plataforma de Gopuff. Se desactivarán las cuentas de los socios de entrega que abusen de la plataforma Gopuff o goDrive o participen en fraudes. Los ejemplos de abuso y fraude incluyen, pero no se limitan a:

- Explotar el sistema de referencias o un programa promocional, o realizar pedidos como cliente y entregarlos a ti mismo o misma
- Proporcionar información falsa o fraudulenta durante cualquier etapa de tu tiempo en la plataforma o durante el proceso de incorporación
- Usar una cuenta que no está asociada con tu nombre o verificación de antecedentes o crear una cuenta a sabiendas usando la información de otra persona, o permitir que un tercero use tu cuenta
- Manipular las entregas o cometer robos
- Usar un bot para realizar cualquier recuperación sistemática de datos u otro contenido de la plataforma goDrive
- Usar varias cuentas o dispositivos para recibir y entregar pedidos

Sé Cortés y Profesional

Se espera que todos los miembros de la comunidad de Gopuff se traten con respeto. Las quejas repetidas de clientes, socios o empleados pueden resultar en la desactivación de la plataforma Gopuff.

Además, muchas de las instalaciones de Gopuff están al lado de otros negocios,

residencias y comunidades. Teniendo eso en cuenta, es importante que los socios de entrega de Gopuff sean respetuosos y considerados no solo con la propiedad y las operaciones de Gopuff, sino también con nuestros vecinos y sus propiedades. Los informes de comportamiento irrespetuoso, como tirar basura, bloquear los callejones compartidos, estacionarse en la propiedad del vecino o escuchar música a todo volumen a altas horas de la noche se investigarán a fondo y pueden dar lugar a la eliminación de la plataforma Gopuff.

Sigue la ley

Como empresa independiente, eres responsable de cumplir con todas las leyes aplicables. Gopuff se reserva el derecho de desactivar tu cuenta si infringes alguna ley o regulación federal, estatal o local mientras brindas servicios en la plataforma de Gopuff.

- Política de Cero Tolerancia para el Abuso de Drogas y Alcohol
- Si estás conduciendo un vehículo motorizado, eres responsable de mantener un seguro adecuado y una licencia de conducir válida y activa.
- Gopuff a menudo te notificará antes de que uno o más de tus documentos caduquen, en última instancia, es tu responsabilidad como contratista independiente asegurarte de que tus documentos estén actualizados. Si no actualizas los documentos en cuestión antes de la fecha de vencimiento, tu cuenta se desactivará temporalmente hasta que se resuelva el problema.
- El incumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables sobre el alcohol al entregar o recibir alcohol con Gopuff puede resultar en la desactivación de la plataforma. Los ejemplos incluyen, pero no se limitan a:
 - No verificar la identificación; falsificar la firma de un cliente; hacer una entrega desatendida de un pedido que contenga alcohol; entregar alcohol a un menor o persona visiblemente intoxicada; o hacer reemplazos de alcohol no autorizados

Verificaciones de antecedentes e informes de vehículos motorizados

Gopuff procesa las verificaciones de antecedentes a través de Checkr, Inc., una agencia de informes de consumidores de terceros. Checkr está acreditado por la Professional Background Screening Association. Para los socios que tengan preguntas adicionales sobre la verificación de antecedentes, visita el Centro de ayuda de Checkr.

Este proceso incluye una verificación de antecedentes penales para todos los socios de entrega y un Informe de Vehículo Motorizado (Motor Vehicle Report, MVR) en los casos aplicables, según tu modo de entrega.

Si los resultados de tu verificación de antecedentes penales o registro de vehículos motorizados no cumplen con los criterios de Gopuff, es posible que se desactive tu cuenta y no tendrás acceso a la plataforma.

Los socios pueden verificar el estado de su verificación de antecedentes a través del portal de candidatos de Checkr.

Modo de entrega

En algunos mercados, los socios de entrega tienen la opción de realizar entregas mediante varios medios de transporte, incluyendo bicicleta, carro y a pie. Los socios en esos mercados deben cumplir con las siguientes pautas al seleccionar bloques de entrega en la aplicación goDrive o entregar "on-demand":

Los bloques de entrega que selecciona un socio son específicos para su modo de transporte. Si un socio tiene la intención de realizar entregas en bicicleta, es importante que el bloque de entrega seleccionado sea para bicicletas. Lo mismo es cierto para la entrega en carro o a pie.

Los socios solo pueden seleccionar un bloque de entrega para una modalidad para la que estén aprobados. Por ejemplo, para realizar entregas en carro con Gopuff, es

necesario aprobar nuestra verificación de antecedentes y el informe del vehículo motorizado, y necesitaremos tener una licencia de conducir válida y un seguro actualizado en el archivo.

Cualquier socio de entrega que no utilice la modalidad indicada para la que ha sido aprobado puede ser eliminado de la plataforma Gopuff.