Guía de Lyft para el Usuario con Animales de Servicio (00941111xBDC14).

Guía del Usuario para los Pasajeros con Animales de Servicio

en Lyft, creemos que todo el mundo tiene el derecho a obtener un viaje seguro y tener una estupenda experiencia. Esto se aplica a todos, incluso a los que viajen con

animales de servicio.

Esta Guía del Usuario explica la Política de Lyft en cuanto se refiere a los Animales de Servicio, y explica qué hacer si necesita presentar una queja porque cree que se le ha negado un

viaje o fue maltratado como resultado de tener su animal de servicio que le acompaña en su viaje.

Resumen de la Política de Lyft en Cuanto a lo Que Se Refiere a los Animales de Servicio:

La Política de Lyft en cuanto a los animales de servicio es sencilla: los conductores en la plataforma Lyft no pueden denegar el servicio o discriminar en contra de los pasajeros porque están acompañados

por un animal de servicio.

No hay excepciones a esta regla general: un conductor no puede denegar el servicio a los pasajeros con animales de servicio simplemente porque el pasajero está acompañado por un

animal de servicio.

No hay excusas: un conductor no puede denegar el servicio porque tiene alergias, objeciones religiosas, o incluso un temor generalizado de los animales.

Los conductores que se dedican a la conducta discriminatoria en violación de esta política suelen perder el acceso para realizar viajes en la plataforma Lyft.

¿Qué es un animal de servicio?

Se puede recibir preguntas sobre su animal de servicio.

Definición. Un animal de servicio es un animal que está capacitado para trabajar o realizar tareas para una persona con una discapacidad. Hay muchos tipos de

animales de servicio. La mayoría de los animales de servicio son perros.

¿Qué están los animales de servicio adiestrados a hacer? Animales de servicio reciben un amplio adiestramiento para

ayudar a las personas con discapacidad.

●

Perros guías de las personas ciegas ayudan en el viaje

●

perros de señal alertan a los sordos a los sonidos.

●

Otros perros de servicio pueden ser adiestrados para:

o

tirar de una silla de ruedas

o

Ir a buscar artículos

o

proteger a una persona que tiene una convulsión

o

calmar a una persona con Trastorno de estrés postraumático, PTSD, que está teniendo un ataque de ansiedad

o

alertar a otros para obtener ayuda o asistencia

o

y muchas otras tareas

¿Debo tener una identificación o etiqueta para mi animal de servicio? No. No es necesario tener una identificación, etiqueta u otra "prueba" de que su animal de servicio es, en realidad, un

animal de servicio. Los conductores no pueden pedirle que proporcione la prueba de que el animal es un animal de servicio. Los conductores pueden hacerle dos preguntas: (1) ¿Es el animal necesario

debido a una discapacidad? Y (2) ¿Qué tipo de trabajo o tarea ese animal ha sido adiestrado para realizar?

Pedir un Lyft:

Cuando pide un Lyft, no está obligado a notificar al conductor que va a viajar con un animal de servicio. Sin embargo, puede optar por avisar a su conductor

de antemano que va a viajar con un animal de servicio como algunos pasajeros con animales de servicio creen que es útil para asesorar a los conductores con anticipación.

Lyft informa y recuerda con regularidad a los conductores sobre su política acerca de los animales de servicio. Sin embargo, puede mostrar a su conductor el Folleto de la política de Lyft sobre los animales de servicio (disponible

por el Servicio al Cliente de Lyft) para recordarles que esa es la política de Lyft, de que los conductores que ofrecen viajes a través de la plataforma Lyft siempre transportan pasajeros

que viajen con animales de servicio.

Lyft informa y recuerda con regularidad a los conductores sobre su política acerca de los animales de servicio. Sin embargo, puede mostrar a su conductor el folleto adjunto de los animales de servicio (abajo)

para recordarle acerca del compromiso de Lyft de siempre transportar a pasajeros que viajen con animales de servicio.

Gastos de Cancelación o las Tarifas de Limpieza:

no debe evaluarse algún cargo porque estaba acompañado por un animal de servicio. Esto significa que:

No hay gastos de cancelación. Si un conductor cancela el viaje o se niega a llevarlo por causa de su animal de servicio, usted no debe ser cobrado.

No hay honorarios de limpieza debido al servicio del animal. No se le cobrará las tarifas de limpieza sólo por estar acompañado por un animal de servicio. Por ejemplo,

no se le cobrará una tarifa de limpieza porque su animal de servicio está perdiendo el pelo en el coche.

Las tarifas de limpieza por suciedad por el animal de servicio. Se le puede cobrar una tarifa de limpieza si su animal de servicio vomíta, se orina o defeca en el coche y el

conductor proporciona evidencia fotográfica.

Cómo presentar una queja:

Si cree que ha sido discriminado debido a su animal de servicio, o si cree que se le ha evaluado tarifas inadecuadas, avísenos. Vamos a investigar y tomar las medidas oportunas.

Se puede presentar una queja en una de dos maneras:

Llámenos. La Línea Directa de Lyft para Denuncia Acerca de los Animales de Servicio es 1-844-250-3174.

Presente una Queja. El formulario se puede encontrar

aquí:

(https://help.lyft.com/hc/en-us/articles/214589657-Service-Animal-Policy).

Una vez que recibamos su queja, nos pondremos en contacto con usted en un plazo de dos semanas para informarle de los resultados de nuestra investigación y las medidas que hemos adoptado

en respuesta a su queja, incluso si hemos despedido al conductor que estaba involucrado en la plataforma Lyft.

¿Qué Sucede Si Se Denuncia la Discriminación del Servicio de Animales?

Si informa a Lyft que un conductor le negó servicio o fue discriminado por causa de su animal de servicio, Lyft investigará el incidente.

La investigación tendrá como resultado uno de los siguientes resultados:

●

Si Lyft determina que el conductor se negó a sabiendas a dar servicio debido a su animal de servicio, el conductor será despedido permanentemente de la plataforma Lyft.

●

Si su denuncia es plausible, pero Lyft no tiene suficiente información para determinar que hubo discriminación, Lyft registrará su denuncia contra el

conductor, y si es la primera queja contra el conductor por el animal de servicio. Si Lyft recibe otra plausible denuncia de discriminación sobre animales de servicio contra

el mismo conductor, El conductor será despedido permanentemente de la plataforma Lyft.

●

Si Lyft determina que su denuncia de discriminación de animales de servicio es plausible y es la segunda denuncia contra el conductor, entonces, el conductor

será despedido permanentemente de la plataforma Lyft.

●

Si Lyft determina que el conductor no discrimina en contra de usted, Lyft le informará de su conclusión y no tomará ninguna acción para hacer cumplir su

política de los animales de servicio basado en su denuncia.

13 de Abril, 2017

A Nuestra Comunidad:

En Lyft, creemos que todo el mundo tiene el derecho a obtener un viaje seguro y tener una estupenda experiencia. Esto se aplica a todos, incluso a los pasajeros con animales de servicio.

Los animales de servicio son animales de trabajo, no mascotas. Animales de servicio reciben un adiestramiento amplio para ayudar a las personas con discapacidad. Ellos ayudan a las personas ciegas

en los viajes, alertan a los sordos a los sonidos, protegen a las personas que están teniendo una convulsión, y realizan muchas otras tareas para ayudar a las personas con discapacidad.

La política de Lyft sobre animales de servicio es sencilla: siempre es "sí." Los conductores de la plataforma Lyft no pueden denegar el servicio o discriminar en contra de los pasajeros porque

están acompañados por un animal de servicio.

●

Sin excepciones. Un conductor no puede denegar el servicio a pasajeros con animales de servicio.

●

Sin excusas. Un conductor no puede denegar el servicio a causa de las alergias, las objeciones religiosas, o incluso el temor de los animales.

●

sin honorarios. Los pasajeros no serán evaluados algún cobro de honorarios o cargos adicionales debido a sus animales de servicio.

Pueden leer más acerca de nuestro servicio de política sobre Animales de servicio

aquí

(https://help.lyft.com/hc/en-us/articles/214589657-Service-Animal-Policy).

Si un pasajero con un animal de servicio cree que se le negó un viaje o fue discriminado debido a su animal de servicio, por favor avísenos comunicándose con

la Línea Directa de Animales de Servicio al 1-844-250-3174. Investigaremos su queja y le permitiremos conocer los resultados de la investigación. Si encontramos

que se le negó un viaje o fue discriminado debido a su animal de servicio, el conductor pierde el acceso a la plataforma Lyft.

Laura

Laura Copeland Copeland Lyft, Jefe de Inc. Community