

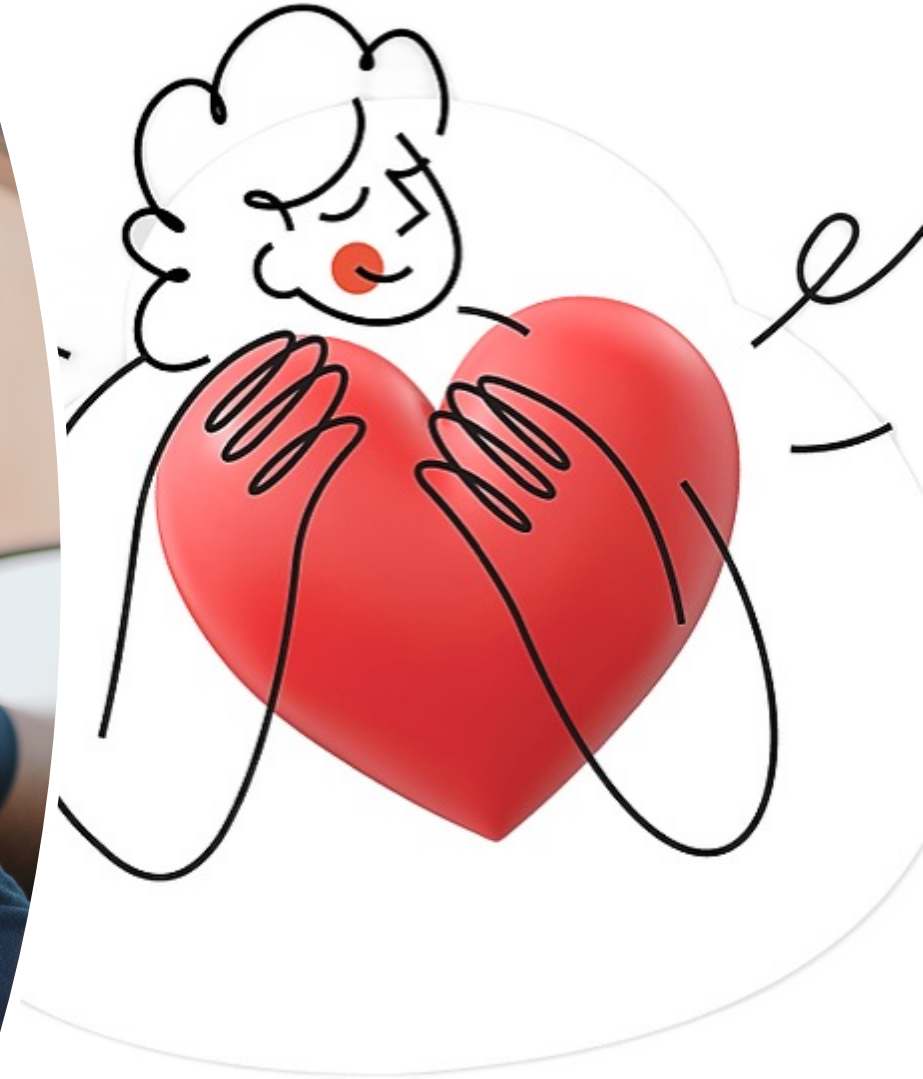


ESTÁNDARES DE CALIDAD DEL SERVICIO



CORTESÍA

- Emplea un lenguaje amable y mantiene un tono profesional con los pasajeros.
- Saluda a los pasajeros de manera educada y muestra disposición para atender sus necesidades.
- Evita discusiones o enfrentamientos con los pasajeros.
- Toma las quejas en serio y maneja las situaciones de manera profesional.



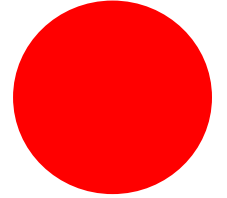
GESTIÓN DE SOLICITUDES

- Acepta solicitudes de viaje solo cuando estés disponible para recoger al pasajero. Cancela de inmediato una solicitud de viaje si no puedes cumplirla; evita iniciar y finalizar el viaje.
- Minimiza las cancelaciones de viaje después de la aceptación, ya que esto es inconveniente al pasajero.
- Comunica de inmediato a los pasajeros en caso de necesitar cancelar, proporcionando razones válidas.
- No actives el botón de "Esperando" mientras el pasajero esté en el automóvil, ya sea en tráfico o no. Esto está estrictamente prohibido.



TARIFAS Y PAGOS

- No solicites dinero adicional a los pasajeros; mantente en el precio de la tarifa que muestra la aplicación Yango Pro.
- Para los viajes en los que los pasajeros usaron un código promocional, te compensaremos por el descuento. Se acreditará en tu saldo de Yango Pro en un plazo de 3 días hábiles.
- Asegúrate de tener suficiente cambio para dar a los pasajeros que pagan con monedas de alta denominación.
- Familiarízate con varios sistemas de pago y sugiere métodos alternativos si el cambio es un desafío constante.



SEGURIDAD Y CUMPLIMIENTO DE TRÁFICO

- Prioriza la seguridad del pasajero respetando las leyes de tráfico, límites de velocidad, señales viales y letreros de carretera.
- Mantiene los vehículos en buenas condiciones, cumpliendo con los estándares mínimos de seguridad de Yango.
- Recuerda que las infracciones de tráfico pueden causar accidentes, quejas de pasajeros y consecuencias legales.





ESTADO DEL VEHÍCULO

- Limpia, seca y mantiene el interior sin malos olores ni fragancias fuertes, incluyendo ambientadores de tabaco o fuertemente perfumados.
- No debe haber daños en la carrocería, con faros y otras partes en su lugar.
- Atiende las solicitudes de los pasajeros para cerrar o abrir la ventana, cambiar la música, bajar el volumen, etc.
- Limpia el maletero, dejando al menos $\frac{3}{4}$ de su espacio libre. Todos los cinturones de seguridad y las bolsas de aire deben funcionar correctamente.

HAZ CLIC PARA VER!

***HOW TO KEEP
YOUR INCOME STABLE
AVOIDING MISUSE OF THE SERVICE?***

**YANGO
PRO**

HAZ CLIC AQUÍ



¿QUÉ SUCEDE CUANDO NO SIGUE ESTOS ESTÁNDARES DE CALIDAD?



**Disminución de puntos
en el nivel Pro (prioridad)**

Puedes perder puntos de prioridad, lo que afecta tu capacidad para acceder a los mejores viajes y tarifas.



**Mensaje de
advertencia inicial**

Si incumples alguna de estas reglas por primera vez, generalmente recibirás un mensaje de advertencia para corregir tu comportamiento



**Bloqueos y
prohibiciones:**

Si consistentemente no cumples con nuestros estándares de calidad, podrías ser restringido (bloqueado o prohibido) de usar la aplicación Yango Pro.



Siempre cumpla con las reglas de servicio, brinde a los pasajeros el mejor servicio al cliente y siga los estándares de calidad que Yango ha establecido para garantizar que los pasajeros y los conductores siempre disfruten del mejor servicio posible.

**¡SIEMPRE OFRECE A TUS PASAJEROS
LA MEJOR EXPERIENCIA DE VIAJE Y
CONVIERTE EN SU HÉROE!”**

