

11/14/2023



NORMATIVAS

Saludos cordiales, se les invita a leer con detenimiento cada una de nuestras normativas para tener un conocimiento amplio sobre lo que debemos hacer y lo que NO, dentro del turno de trabajo.

- Se le exige un trato **respetuoso y amable** junto con un **lenguaje y un tono de voz adecuado** para con todos (Dispatchers, Supervisores, Clientes y Administradores). Al igual nuestro equipo de trabajo está en la obligación de darle a usted la mejor atención y trato posible.

- **EI TAXÍMETRO** debe estar siempre a la vista del cliente, se debe respetar y aplicar los descuentos y tarifas que establezca la base.

- No se permite dar el número telefónico personal o cualquier número distinto al oficial de la base a los clientes por ningún motivo.

- Se le solicitará el cumplimiento de dos guardias a la semana para apertura o cierre por **1 mes**, el incumplimiento extenderá el periodo y generará sanciones.

Diurno (4am – 9am)

Nocturno (10pm – 4am)

- El pago de **Base** queda establecido en \$110 por semana, independientemente de los días u horas que el driver quiera o pueda trabajar.

-El pago de **Base** deberá realizarse todos los días lunes entre las **10 am** y las **5 pm.** (**se les recomienda hacerlo por lo menos dos 2 horas antes del tiempo límite para evitar complicaciones, desconexiones y recargos.**)

- El pago puede ser en cash o por tarjeta de crédito y débito, teniendo estas últimas un recargo de **4% por transacción.**

-El pago en cash será recibido únicamente en oficina por la administración.

-Los pagos por tarjeta de credito y debito, se procesaran en persona o llamando al **770-810-1392.**

-Los pagos de **Base** solo se procesaran en horarios de oficina, si usted incumple con el plazo establecido, su usuario será desactivado y le generará un recargo de **\$10 por late fee**, si usted permanece trabajando después de las 5pm sin haber realizado el pago, será desconectado, desactivado y tendrá un recargo de **\$30** adicional al pago de **Base.**

-Si usted no ha trabajado durante la semana y desea hacerlo los días viernes, sábado y domingo, pagará el monto establecido de base sin el **late fee.**

- Está prohibido ceder la app a otro driver (independientemente si trabaja con nosotros o no). Su usuario es de uso exclusivo y unipersonal.
- El vehículo debe estar en **perfectas condiciones, limpio y con buen olor**. El driver debe estar siempre presentable (no cotizas, short o franelilla), el vehículo debe estar despejado para que el cliente pueda disponer de sus espacios incluyendo el puesto delantero y maletero (no compras personales, cajas, ropa, artículos de trabajo, etc.)
- Mantener el **tarifario** de Taxi Laser LLC en físico en su vehículo en todo momento.
- Su vehículo será inspeccionado periódicamente y de manera aleatoria por nuestros supervisores, con el fin de constatar que se cumpla con las normativas de trabajo acá expuestas.
- Se debe reportar cualquier cambio de vehículo, placa, seguro o número telefónico a la base, a fin de actualizar sus datos y tener una información precisa.
- Se prohíbe utilizar el teléfono (LLAMADAS, NOTAS DE VOZ, VÍDEOS O MENSAJES) mientras se encuentre con el cliente.
- No se permite trabajar con acompañante.
- El servicio no se debe cerrar hasta tanto el cliente no confirme que no continuará y haga el pago correspondiente.
- No se permite pedir propinas a los clientes.
- Prohibido poner combustible cuando se encuentre con servicio activo.
- Prohibido hacer cualquier tipo de ventas o entregas de tarjetas de negocios o personales distintas a las de **Taxi Laser LLC** a los clientes.
- Si usted recibe un servicio está en la obligación de hacerlo, si considera que el servicio está muy retirado, usted está en la libertad de consultar con su dispatcher y él le confirmara si sigue 10 03 o lo re-assignará (Todo esto mientras usted esté en movimiento a la carrera, no puede permanecer estacionado esperando respuesta).
- Es obligatorio mientras esté en servicio, mantener el ZELLO encendido y estar atento a las instrucciones que le pueda dar la Base.
- Para la app de taxicaller es indispensable tener un teléfono Android con línea y datos ilimitados propios.
- Al momento de desconectarse (10 25) la app de taxicaller debe estar en disponible.
- Siempre debe llevar con usted cambió mínimo para \$100 (por ningún motivo el driver se puede quedar con cambio del cliente)
- Si necesita un break (receso) en su turno de trabajo, debe colocarse ausente en el sistema, esto le permitirá a la Base ver que no está disponible para recibir servicios.
- El cliente no podrá solicitar una unidad específica, la base se encargará de enviarle el servicio a la unidad que cumpla con los requisitos o las necesidades del cliente y según su posición en la fila o la cercanía al punto de recogida.
- Las promociones de servicios de Taxi deben ser a través del número de la compañía y de ninguna manera a título personal o de un número ajeno a Taxi Laser.

- Siempre se le debe dar prioridad a los clientes de base, no ocuparse de calle (ponerse 10 09) si hay carreras pendientes.
- Se recomienda poner forros a sus asientos a fin de evitar que los ensucien o manchen los clientes.
- Se recomienda tener una silla para niños ya que muchos clientes la solicitan.
- Los stickers son de uso obligatorio y al inscribirse se le colocarán sin costo adicional, si usted cambia de vehículo debe reportarlo y pagar por los nuevos.
- Prohibido trabajar con la llanta (caucho) de emergencia.
- Antes de salir a trabajar revisar sus luces y su nivel de combustible a fin de evitar molestias a sus clientes y a ustedes mismos.
- Activar el **BOTÓN DE ESPERA** sólo cuándo estén seguros de estar en el sitio correcto, recuerden que el cliente recibe solo un SMS, la Base le hará un llamado al cliente pasados 5 minutos de haber llegado, deben ser pacientes y esperar respuesta de su dispatcher. El tiempo de espera total en promedio es de 5 a 15 minutos en cada servicio, siendo este último es el menos probable, aunque sucede.

Nota: El botón de pasajero a bordo sólo debe activarse cuando el pasajero se encuentre dentro del vehículo.

- Solo la base puede autorizarlo a retirarse del sitio si su cliente no aparece, únicamente el dispatcher está autorizado a cancelar o cerrar el servicio. Si usted se retira del lugar sin autorización o cierra la carrera como manera de cancelar o quedar libre, será sancionado.
- La Base está en la potestad de cambiar o reasignar su servicio si lo considera necesario. Igualmente, se le copiará y explicarán las razones.
- Prohibido tener música a alto volumen y con contenido sexual explícito mientras realice un servicio.
- Debe mantener encendido el aire acondicionado o la calefacción según el clima, a menos que el cliente solicite lo contrario y debe reportarlo a la base.
- Debe cerrar el servicio por el mismo monto que cobró, ya que esta información se enviará vía SMS al cliente y quedará registrada en la base.
- Es obligatorio cerrar el servicio en el lugar exacto donde lo finaliza, esta información queda registrada y nos permite ubicar de manera efectiva al cliente.
- Es obligatorio colaborar con el cliente a bajar o subir las cosas al maletero (cajuela) independientemente de la edad o el sexo de este. Esto no solo deja una buena impresión de nosotros como compañía y personas, sino que garantiza que el cliente no deje nada olvidado.
- Prohibido fumar dentro del vehículo, si tiene el mal hábito de fumar por favor trate de hacerlo en horas fuera del trabajo, eso, aunque el fumador no lo note afecta a su pasajero, el olor a cigarrillo es bastante fuerte y desagradable.
- Si su cliente deja algo en su vehículo por favor repórtelo de inmediato a la Base y si el cliente no llama ese mismo día, usted debe pasar y dejarlo en la oficina o puede entregarlo a un supervisor.
- Todos los servicios salen por orden de lista con algunas excepciones como, por ejemplo; ubicación, solicitud del cliente o que la unidad haya quedado 10 05.
- Aunque usted tenga un servicio activo la base puede enviarle un servicio adicional, por favor recíballo y confirme que el servicio es para usted, esto, con el fin de evitar retrasos en el mismo y pueda quedar 10 05.
- Si tiene un servicio en cola y por algún motivo el pasajero a bordo cambia los planes, usted debe notificar a la base para que se reasigne el servicio en cola y evitar un retraso innecesario.

- Siempre se debe escoger la ruta más corta o en su defecto la más adecuada para el cliente, el GPS le muestra lo que él considera es la mejor alternativa para llegar más rápido sin embargo es tarea del driver escoger lo que sea más conveniente para ahorrarle dinero al cliente y garantizar que se mantenga con nosotros. Si usted no sabe manejar el GPS solicite un entrenamiento previo.

- Si no conoce una dirección por favor consulte a la base y ellos le suministrarán la información necesaria.

- Si tiene algún problema y necesita reiniciar su equipo o salir de app por cualquier motivo, debe notificar antes a la base para que ellos puedan ayudarlo con su ubicación, de lo contrario quedará en la última posición.

- El driver debe limitarse a cumplir con el servicio y no hacer comentarios que puedan de alguna manera molestar u ofender a los clientes. Ejemplo: tratar de coquetear o enamorar, hacer insinuaciones, hablar de sus problemas personales, utilizar palabras altisonantes, inmiscuirse en conversación ajena, hacer comentarios sobre el cliente, etc.

-El cobro del servicio es obligación única y exclusiva del driver, aunque la gran mayoría paga en cash existe siempre la probabilidad de que algún cliente quiera pagar a través de alguna aplicación como cashapp, tarjeta de crédito o débito, zelle, etc. Se recomienda tomar previsiones al respecto.

- Todos los clientes merecen una buena atención, nosotros como taxistas debemos dar ejemplo. Saludar y tratar con respeto y amabilidad al cliente dice mucho de nosotros mismos como personas y por supuesto como compañía, tenemos siempre la opción de ser parte de la solución o del problema, de nosotros depende el lado del que queramos estar, este no es trabajo de solo manejar y cobrar, va mucho más allá de eso y por tanto los invito a leer bien estas normativas y entender de que nuestra comunidad de clientes tiene unas características especiales que debemos entender y atender para poder desempeñar lo mejor posible nuestro trabajo.

- El desconocimiento de la norma no lo hace exento de culpa.

El incumplimiento de los puntos antes expuestos será motivo de desconexiones temporales o permanentes, además de multas y no están sujetas a discusión ni da derecho a reembolso del dinero pagado a la Base.



TARIFARIO

-La tarifa mínima por cualquier servicio es de \$5, durante el horario comprendido entre las 4 am a 10pm el descuento se aplicará según el monto que marque el taxímetro.

A partir de \$2 y hasta \$19.75 un 10% de descuento. A

partir de \$20 y hasta \$29.75 un 15% de descuento.

A partir de \$30 el cliente tendrá un 20% de descuento.

Taxímetro menos un 10%

\$2.00 hasta \$6.00 = \$5.00
\$6.25 hasta \$7.00 = \$6.00
\$7.25 hasta \$8.25 = \$7.00
\$8.50 hasta \$9.25 = \$8.00
\$9.50 hasta \$10.50 = \$9.00
\$10.75 hasta \$11.50 = \$10.00
\$11.75 hasta \$12.75 = \$11.00
\$13.00 hasta \$13.75 = \$12.00
\$14.00 hasta \$14.75 = \$13.00
\$15.00 hasta \$16.00 = \$14.00
\$16.25 hasta \$17.00 = \$15.00
\$17.25 hasta \$18.25 = \$16.00
\$18.50 hasta \$19.25 = \$17.00
\$19.50 hasta \$19.75 = \$18.00

Taxímetro menos un 15%

\$20.00 hasta \$20.50 = \$17.00
\$20.75 hasta \$21.75 = \$18.00
\$22.00 hasta \$22.75 = \$19.00
\$23.00 hasta \$24.00 = \$20.00
\$24.25 hasta \$25.25 = \$21.00
\$25.50 hasta \$26.25 = \$22.00
\$26.50 hasta \$27.50 = \$23.00
\$27.75 hasta \$28.75 = \$24.00
\$29.00 hasta \$29.75 = \$25.00

Taxímetro menos un 20%

\$30.00 hasta \$30.50 = \$24.00
\$30.75 hasta \$31.75 = \$25.00
\$32.00 hasta \$33.00 = \$26.00
\$33.25 hasta \$34.25 = \$27.00
\$34.50 hasta \$35.50 = \$28.00
\$35.75 hasta \$36.75 = \$29.00
\$37.00 hasta \$38.00 = \$30.00
\$38.25 hasta \$39.25 = \$31.00
\$39.50 hasta \$40.50 = \$32.00
\$40.75 hasta \$41.75 = \$33.00
\$42.00 hasta \$43.00 = \$34.00
\$43.25 hasta \$44.25 = \$35.00
\$44.50 hasta \$45.50 = \$36.00
\$45.75 hasta \$46.75 = \$37.00
\$47.00 hasta \$48.00 = \$38.00
\$48.25 hasta \$49.25 = \$39.00
\$49.50 hasta \$50.50 = \$40.00
\$50.75 hasta \$51.75 = \$41.00
\$52.00 hasta \$53.00 = \$42.00

Las paradas adicionales serán anexadas al costo final en \$2 la primera y en \$1 el resto de ellas.

Ejemplo: si una carrera marca \$10.75 en horario de descuento y además el cliente ha hecho 2 paradas antes de llegar a su destino, usted debe hacer el siguiente cálculo:

$\$10.75 - 10\% = \$10.00 + 2 \text{ paradas} = \$3 \text{ Total a cobrar } \13

-No se cobrará extra por cantidad de pasajeros.

Los clientes que realicen viajes frecuentes disfrutarán de una tarifa fija establecida (10 71) y debe ser respetada las 24 horas del día, si el cliente en el trayecto necesita hacer alguna parada breve se le agregaran \$2 al monto establecido.

- Todo cliente que vaya o venga de su trabajo sin tarifa fija establecida e independiente de la hora, disfrutará de un 20% de descuento.

-El costo del Delivery lo establecerá la base y los dejará registrados en la información que usted leerá en su servicio.

-La tarifa mínima establecida en el horario comprendido entre las 10 pm y las 11:59 pm será de \$6 y todos los servicios se cobrarán según lo que marque el taxímetro sin descuento a excepción de los 10 71 establecidos.

-La tarifa mínima establecida en el horario comprendido entre las 12 am y las 3:59 am será de \$8 y todos los servicios se cobrarán según lo que marque el taxímetro sin descuento a excepción de los 10 71 establecidos.

Los días Sábado y Domingo en el horario comprendido entre las 2 am y las 3:59 am el servicio mínimo saliendo de un sitio nocturno (bares y discotecas) será de \$15 y todos los servicios se cobrarán según lo que marque el taxímetro sin descuento.

-Los días Lunes en el horario comprendido entre las 1 am y las 2:59 am el servicio mínimo saliendo de un sitio nocturno (bares y discotecas) será de \$15 y todos los servicios se cobrarán según lo que marque el taxímetro sin descuento.

-El servicio de Vans tendrá un costo mínimo de \$8, los servicios que marquen hasta \$19.75 se cobrarán neto y de \$20 en adelante tendrán un 10% de descuento.

-Los servicios que requieran transportar algo grande o mudanzas (SUV, Vans o Truck) tendrán un costo extra y deberán ser consultados con la base.

