

OMARE — Reglas del Mensajero

1. Aceptación de pedidos

- El driver ve el pedido con sus instrucciones especiales (si las hay) **antes** de aceptarlo — no se le asigna nada "sorpresa" a medio camino.
- Al aceptar, el driver se compromete al tiempo de traslado y a las condiciones cotizadas (tipo de vehículo, actividad especial, maniobra, etc.). si el driver se niega a realizar el pedido por las instrucciones solicitadas bajara su calificación!
- Todos los servicios deben entregarse lo mas pronto posible, evita baja de calificación o categoría por retrasos de entrega.
- Si el pedido excede su vehículo (ej. moto con carga fuera de norma), puede rechazarlo o esperar a que se le notifique como disponible para otro tipo de unidad.
- **3 intentos de contacto fallidos** con el cliente/destinatario = el driver puede solicitar cancelación automática del pedido (cargo de \$25 MXN al cliente).
- El tiempo de entrega debe ser de máximo 90 minutos al cliente final, contempla tiempos de traslado a recolección y entrega, aplica en moto y auto
- El tiempo de entrega deberá ser máximo en 3 horas al cliente final de punto A-B dependiendo factores ajenos.
- Si tomas 2 pedidos que te desvíen demasiado y afecten el tiempo de entrega afectara tu calificación.
- Cuando soporte te asigne varios pedidos te suma puntos a tu calificación y obtienes mas ganancias ya que soporte le estará notificando al cliente que llevas un retraso por x situación.
- si tomas viajes programados deberas cumplir con la hora solicitada por el cliente. de no ser así deberas dar aviso a cliente y a soporte.
- Todos los envíos tiene costo diferente, considerando volumen y peso si notas que el costo es demasiado bajo puedes notificar a soporte y verifiquen si el cliente pidió conforme a lo que manda.
- En tus primero 35 pedidos se determinara si tienes la capacidad de tener acceso a 2 pedidos al mismo tiempo, después de 100 pedidos hasta 4 servicios a la

2. Ruta

- El driver puede elegir la ruta que le sea mas conveniente para llegar mas rápido al destino de entrega.
- Durante la ruta mantener informado al usuario cualquier situación que afecte los tiempos de entrega.
- Se tiene un rango de 500 metros para la entrega, si el usuario te pide entregar en otro lado recomiéndale que agregue otra parada a donde te indique.

3. Evidencia

- **Recolección:** foto del paquete al momento de recogerlo (obligatoria). de todo lo entregado para evitar incertidumbre o reclamaciones.
- **Entrega:** foto de entrega de la persona recibiendo evitando sacar rostros, acuse de recibo (firma física o digital), especialmente en pedidos de alto valor o con instrucción de "firma de acuse" (ver Reglas Generales). fotos de fachadas afectaran tu calificación y se tomara tu actividad bajo revisión para evitar malos entendidos
- **Incidencias:** si algo sale distinto a lo esperado (paquete dañado al recogerlo, dirección incorrecta, cliente ausente), el driver debe documentar con foto/nota en el momento — es su respaldo ante cualquier controversia posterior.
- si en el lugar que acudiste llega a fallar la señal toma foto con la cámara de tu celular para tener evidencia, notifícalo a soporte.

⚠ Sin evidencia de entrega, el driver queda expuesto en caso de reclamo del cliente por "no recibí mi paquete" — esto debe ser innegociable, no opcional.

4. Conducta

- Trato respetuoso y profesional con clientes y destinatarios en todo momento.
- Mantener una actitud de servicio en todo momento.
- Evitar confrontaciones con clientes delicados.
- Te recomendamos mantener una buena presentación personal durante toda la jornada laboral.
- No se permite:
 - Solicitar propina o pago adicional no autorizado por OMARE.
 - Abrir o manipular el contenido del paquete sin autorización.
 - Subcontratar el pedido a un tercero no registrado en la plataforma.
 - Conducir bajo efectos de alcohol o sustancias.
- 3 incidencias de conducta verificadas (queja del cliente confirmada) = revisión de continuidad del driver en la plataforma (ver Reglas Generales, sección Controversias).

5. Niveles / Categorías, beneficios

OMARE opera bajo **3 categorías de driver**, que determinan qué tipo de pedidos puede tomar:

- **OMARE :** solo tiene facultad para tomar pedidos que no representen tentación de robo — artículos de bajo valor de reventa o poco atractivos para un robo oportunista (ej. sobres, muestras, documentos).
- solo puede tomar un pedido.
- el pago es cada martes de lo acumulado.
- cambia de nivel hasta completar 100 pedidos con buena actitud, querer crecer y aprender en OMARE
- **Profesional:** pedidos de mayor cuidado o clientes con mayores exigencias...
- mejores ganancias y puede combinar hasta 2 viajes
- rifas de regalos
- mas....
- para cambiar al siguiente nivel deberá completar 600 pedidos y demostrar un verdadero grado de confiabilidad, atención al cliente, compromiso con OMARE y una unidad cuidada y

presentable

- **Elite:** Pedidos de confianza o alto valor y tiene acceso a pedidos de todo tipo (siempre va tener trabajo)
- pagos al finalizar su día.
- combinar hasta 4 pedidos o rutas construidas por soporte para genera mas!
- participa en concursos para ganar boletos a eventos o viajes OMARE
- toma de decisiones de forma independiente (cancelaciones o cargos adicionales y mas..)
- mas....

Liquidación según categoría:

- **OMARE y Profesional:** liquidación **semanal, cada martes**, de lo acumulado en su **cartera digital**, ya con los descuentos correspondientes aplicados.
- **Elite:** liquidación **diaria**, al concluir su día de operación — beneficio directo de pertenecer a este nivel.

6. Documentos

Con archivos fiscales (e.firma/CSD):

- Factura directo a OMARE por su servicio.
- Recibe el 80% de split de forma directa contra su factura.

Sin archivos fiscales:

- OMARE factura por ellos.
- Se les descuenta el monto proporcional correspondiente en su liquidación.

Documentación básica esperada (a confirmar/completar):

- Identificación oficial vigente.
- Licencia de conducir vigente (según tipo de vehículo).
- Tarjeta de circulación del vehículo.
- fotos del vehículo
- Comprobante de domicilio.
- Verificación de vehículos en centros de validación o visita por ejecutivo para validar el vehículo aplica en camionetas y camiones

7. Incidentes

- Todo incidente (accidente, robo, paquete dañado, disputa con cliente) debe reportarse a OMARE **de inmediato**, no al cierre del turno.
- El proceso de investigación y resolución sigue el protocolo de Controversias definido en Reglas Generales (folio, seguimiento, tiempos de respuesta).
- El driver conserva su Split (80/20) sobre el servicio salvo que se determine responsabilidad directa comprobada de su parte en el incidente.

- Incidentes de seguridad personal del driver (asalto, agresión) tienen prioridad absoluta de atención sobre cualquier otro tipo de reporte.
- Accidentes por parte de los DRIVERS notificar al cliente o a soporte para revisar cualquier detalle de momento no contamos con seguro lo cual esos gastos corren por la cuenta del driver