

Guia de Utilização do **Easytaxista**

Regras de Conduta e Boas práticas de Mercado

Easytaxista,

A Easy Taxi oferece um aplicativo gratuito que te ajuda a encontrar um passageiro próximo, garantindo assim:

- Aumento na sua renda
- Diminuição de custos
- Agilidade
- Praticidade

Para podermos manter nossos passageiros satisfeitos com o serviço, algumas normas devem ser seguidas.

Esse documento serve como orientador de conduta e boas práticas. Nele você poderá encontrar algumas dicas para melhor atender os passageiros, oferecendo um serviço de primeira qualidade e reforçando cada vez mais os benefícios que eles têm ao utilizar o táxi.

Leia também os Termo de Uso do aplicativo Easy Taxi para manter-se sempre atualizado sobre as regras de uso do aplicativo.

Boas corridas!

Equipe Easy Taxi #SóDeEasy

Sumário

| | |
|---|-----------|
| 1 – Orientações ao Taxista: | 4 |
| 1.1 – Apresentação Pessoal..... | 4 |
| 1.2 – Passageiro..... | 4 |
| 1.3 – Comportamento | 5 |
| 1.4 – Veículo | 7 |
| 2 – Cartão de Crédito no App..... | 9 |
| 2.1 – O que é o cartão de crédito no app?..... | 9 |
| 2.2 – Promoções da Easy Taxi | 9 |
| 2.3 – Fraudes em promoções..... | 9 |
| 2.4 Troco pelo Cartão de Crédito no App..... | 10 |
| 3 – Easy Taxi Corporate (Corridas de Empresas) ... | 10 |
| 3.1 – O que é o Easy Taxi Corporate?..... | 10 |
| 3.2 – Cancelamentos no Easy Taxi Corporate | 10 |
| 3.3 – Fraudes no Easy Taxi Corporate | 11 |
| 3.4 – Troco no Easy Taxi Corporate..... | 11 |
| 4 – Funcionários da Easy Taxi | 12 |
| 4.1 Central de Atendimento Easy Taxi | 12 |
| 4.2 Postos de Atendimento..... | 12 |

1 – Orientações ao Taxista:

1.1 – Apresentação Pessoal

Como todo prestador de serviços, o taxista deve prezar por uma boa apresentação pessoal. Isso faz com que o passageiro valorize mais o serviço, por receber um tratamento adequado em todos os momentos. Algumas boas práticas:

- **Vestimenta:** Procure sempre vestir-se de maneira apropriada, utilizando camisa social, sapato, roupas sempre limpas. Não utilize camisetas regata, bermudas, chinelos e outras roupas informais.
- **Aparência:** Mantenha sempre sua barba bem-feita e cabelo cortado.

1.2 – Passageiro:

- **Seja cordial:** Sempre dê bom dia/boa tarde/ boa noite. Apresente-se para o passageiro, isso facilitará a comunicação entre vocês.
- **Entenda a necessidade e as preferências de seu passageiro:** Tem pessoas que gostam de conversar, assim como outras as vezes estão concentradas em outras coisas durante a viagem. Pergunte sempre para seu passageiro se a temperatura está de seu agrado, ou se prefere ar condicionado ligado. Se tem alguma preferência de rádio para ouvir ou até mesmo rádio desligado. Pergunte se há algum caminho que ele prefere que seja feito.

- **Seja solícito:** Auxilie seu passageiro. Se for uma pessoa com dificuldade de locomoção (idosos, obesos, pessoas com deficiências físicas, etc) pare o carro em um lugar fácil de ser acessado e, sempre que possível, desça do carro, abra a porta e auxilie no acesso ao veículo.

- **Ajude com a bagagem:** O passageiro sempre gosta quando o taxista o ajuda a colocar a bagagem dentro do carro. Isso faz com que ele fique mais satisfeito.

1.3 – Comportamento

- **Lembre-se: O passageiro é um cliente** e gosta de ser tratado dessa forma. Quando estiver com um passageiro no carro, dirija de forma segura (direção defensiva). Evite buzinar para outros carros. Nunca dar fechadas no trânsito nem xingar outros motoristas e passageiros.

- **Respeite ciclistas, pedestres e outros carros.** Ninguém gosta de estar no meio de uma discussão ou de um acidente. O motorista é responsável por garantir a segurança e a integridade de todos os passageiros de seu carro.

- **Não use palavras de baixo calão.** O respeito se conquista com respeito. Não xingue ou fale palavrões.

- **Não faça piadas ou comentários machistas e/ou preconceituosos.** Você não conhece a pessoa que está transportando e não sabe qual será sua reação ao fazer um comentário ou uma piada desse tipo.

- **Jamais recuse uma corrida por ser uma distância curta.** O valor cobrado no taxímetro já considera essa possibilidade, de forma que o taxista não será prejudicado por corridas curtas. Pelo contrário, o valor inicial (bandeirada) garante que o taxista receba um valor justo pela corrida efetuada.
- **Faça contato com seu passageiro.** Aproveite as mensagens prontas que a Easy Taxi oferece sem custos, mantenha contato com seu passageiro para que não haja esperas desnecessárias e cancelamentos.
- **Mantenha o profissionalismo.** Não adicione seu passageiro em ferramentas de contato como Whatsapp. Nunca envie mensagens para tratar de assuntos que não relacionados à corrida. Caso o passageiro cancele uma corrida, nunca entre em contato com o mesmo para cobrar respostas ou uma posição, muito menos para xingar. A Easy Taxi tem políticas de cancelamentos rigorosas para passageiros que fazem tais ações e, diariamente, bloqueia vários deles.
- **Não fume dentro do carro.** Para não-fumantes, o cheiro de cigarro é muito incômodo e torna a viagem de táxi desagradável.
- **Não exija de seu passageiro que ele troque a forma de pagamento que foi escolhida.** A partir do momento que o taxista aceitou uma corrida já sabendo a forma de pagamento escolhida, ele aceitou levar o passageiro e receber pelo meio informado, independente da distância que o passageiro vai percorrer.

- **Informe o passageiro caso haja cobrança de taxas extras.** Existem cobranças extras permitidas por lei, como tarifa especial para troca de municípios ou uso de porta malas. Avise seu passageiro, sempre antes de iniciar a corrida, sobre a tarifa, como forma de mantê-lo mais à vontade e informado.

- **Em caso de desentendimentos com o passageiro,** não discuta, xingue ou utilize palavras de baixo calão. Comunique o ocorrido para a Central de Atendimento Easy Taxi, pois a empresa tomará as medidas que considerar necessárias para que qualquer tipo de problema seja evitado e, se for o caso, punir qualquer conduta do passageiro que a Easy Taxi considerar reprovável.

1.4 – Veículo:

- **Apresentação de seu veículo.** Todos os passageiros gostam de estar em um bom ambiente. E isso não é diferente quando ele está dentro do táxi. Mantenha seu veículo limpo, organizado e cheiroso. Lembre-se, seu veículo é seu escritório e demonstra o seu profissionalismo.

- **Tenha suas revisões em dia.** Mais uma vez, a segurança e integridade dos passageiros são de responsabilidade do motorista, portanto não circule com um veículo com defeitos em itens de segurança como freios, faróis, pneus, cinto de segurança, assim como carros com batidas.

- **Tenha materiais que te identifiquem como Easytaxista.** Tais materiais são gratuitos e ajudam tanto o passageiro a ter maior credibilidade no serviço, quanto a novos passageiros conhecerem a ferramenta. Isso aumenta muito a eficiência do serviço.

2 – Cartão de Crédito no App

2.1 – O que é o cartão de crédito no app?

É um meio de pagamento mais seguro, que permite que o passageiro pague a corrida por meio de seu Smartphone, sem a necessidade de possuir sua carteira no momento do pagamento. O taxista, por sua vez, não precisa alugar máquina de cartão, pois utiliza o próprio aplicativo da Easy Taxi para realizar a cobrança.

2.2 – Promoções da Easy Taxi:

A Easy Taxi realiza diversas promoções de desconto na corrida para os passageiros, como forma de aumentar o número de corridas realizadas no aplicativo. O maior beneficiado disso é o taxista, que ganha mais corridas. Lembre-se, nenhum desconto oferecido pela Easy Taxi é abatido do taxista. O taxista paga a taxa definida nos Termo de Uso do Aplicativo e recebe sempre o valor integral da corrida, abatida apenas esta taxa. Você não pode recusar uma corrida da Easy Taxi por ser promocional, uma vez que você não é prejudicado por elas. As promoções sempre ocorrerão no Cartão de Crédito no App.

2.3 – Fraudes em promoções:

A Easy Taxi consegue verificar o itinerário do taxista entre o embarque do passageiro e o momento da cobrança. Operações onde é cobrado do passageiro um valor maior do que o previsto, são consideradas fraudulentas e acarretam no bloqueio do taxista por

tempo indeterminado. Dessa forma o taxista não poderá mais utilizar o Aplicativo Easy Taxi.

2.4 Troco pelo Cartão de Crédito no App:

Não é permitido passar um valor maior que o da corrida no meio de pagamento “Cartão de Crédito no App”, para dar o troco em dinheiro para o passageiro. Com essa operação, algumas pessoas de má-fé pegam o valor em dinheiro com o taxista e cancelam a transação diretamente com o cartão de crédito depois. **Lembre-se, O MAIOR PREJUDICADO NESSA HISTÓRIA É O TAXISTA.**

3 - Easy Taxi Corporate (Corridas de Empresas)

3.1 – O que é o Easy Taxi Corporate?

Para muitos taxistas, o maior benefício de se fazer parte de cooperativas sempre foram as corridas para empresas, nas quais a empresa podia faturar as corridas por meio de boletos impressos. O sistema Easy Taxi Corporate permite a qualquer taxista atender essas corridas, que normalmente são corridas de maior distância e, conseqüentemente, valores maiores.

3.2 – Cancelamentos no Easy Taxi Corporate:

No caso de corridas de empresas, o passageiro tem como única opção utilizar o sistema Easy Taxi Corporate, uma vez que a própria empresa impõe isso aos funcionários. O taxista só poderá cancelar corridas de

empresas em casos em que realmente não pode atender à solicitação. O excesso de cancelamentos acarreta no bloqueio do taxista até a apresentação de uma justificativa que a Easy Taxi considere válida.

3.3 – Fraudes no Easy Taxi Corporate:

Da mesma forma que ocorre com o “Cartão de Crédito no App”, nas corridas de empresas o taxista não pode cobrar um valor maior do que o correto para a corrida realizada. Havendo divergências, o taxista e o passageiro sofrerão bloqueios até a apuração e definição do caso.

3.4 – Troco no Easy Taxi Corporate:

O troco pelo Easy Taxi Corporate também não é permitido, de forma que o taxista sofrerá as mesmas sanções descritas anteriormente no item “Cartão de Crédito no App”.

4 – Funcionários da Easy Taxi

4.1 Central de Atendimento Easy Taxi:

A Easy Taxi disponibiliza ao taxista uma central de atendimento telefônico 24 horas. Ela funciona todos os dias, inclusive feriados e datas festivas.

Nossa central é uma forma de auxiliar o taxista e os passageiros em qualquer necessidade que tenham, mas devemos sempre manter uma conversa educada e respeitosa ao falar com um atendente. Qualquer forma de desrespeito, assédio ou difamação a um atendente da Central acarretará em bloqueio do taxista por tempo indeterminado, assim como aplicação das demais medidas legais cabíveis.

4.2 Postos de Atendimento:

Em algumas praças a Easy Taxi mantém postos de atendimento presencial, como forma de possuir um local onde o taxista pode receber auxílio, retirar materiais e realizar cadastro.

Assim como na central de atendimento, o funcionário do posto de atendimento deve ser tratado com respeito. Qualquer forma de agressão física, verbal, assédio ou difamação acarretará em bloqueio do taxista por tempo indeterminado e, dependendo do caso, medidas legais cabíveis.