Política de Pagos y Antielusión

Cómo se calcula y se paga la comisión (por urgencia 15 %, 20 % o 25 %; plazas fijas 30 % o 40 % del sueldo mensual; más IGV del 18 %), cómo se factura, cuándo hay reembolso o crédito y qué ocurre si se evade la plataforma.

1. Objeto

Esta política regula **cuánto, cómo y cuándo se paga a Yala**, la facturación, las cancelaciones y reembolsos, y las reglas para **no eludir la Plataforma** (antielusión). Forma parte de los Términos y Condiciones y de los Acuerdos del Profesional y del Establecimiento.

2. Qué se paga y quién paga

- **Comisión de intermediación:** es un porcentaje del **monto del Profesional** publicado en la Plataforma (por turno o, en plazas mensuales, del monto mensual publicado). La paga **el Establecimiento** a Yala, **además** del monto del Profesional.
- **Cómo se calcula: comisión = monto del Profesional × porcentaje**, redondeada a dos decimales. **A la Comisión se le suma el IGV (18 %)**: el importe que el Establecimiento paga a Yala es **Comisión + IGV**, también redondeado a dos decimales. El porcentaje depende de las **horas entre la creación del Turno y su hora de inicio** (hora de Lima, Perú).
- **Programado — 15 %:** 72 horas o más de anticipación.
- **Prioritario — 20 %:** desde 24 horas hasta menos de 72 horas.
- Estos tres porcentajes se aplican a los turnos por día y a contrataciones de menos de 3 meses.
- **Emergencia — 25 %:** menos de 24 horas.
- **Plaza fija de 3 a menos de 6 meses — 30 %** del **sueldo mensual** del Profesional (plazo de contrato «Por 3 meses»).
- **Plaza fija de 6 meses o más — 40 %** del **sueldo mensual** del Profesional (plazos «Por 6 meses» e «Indeterminado o fijo»).
- En las plazas fijas, esta Comisión es el **único pago** que se hace a Yala para liberar al Profesional y **no depende de la anticipación** del requerimiento; el sueldo lo paga el Establecimiento directamente al Profesional. Ejemplo: sueldo mensual S/ 3 000,00 → 3 meses: Comisión S/ 900,00 (total S/ 3 900,00); 6 meses o más: Comisión S/ 1 200,00 (total S/ 4 200,00).
- Las horas exactas de corte (24 y 72) pertenecen a la categoría menos urgente: un turno con exactamente 72 horas es Programado y con exactamente 24 horas es Prioritario. **No se pueden crear turnos con fecha u hora pasadas.**
- **Ejemplo:** monto del Profesional S/ 380,50 con menos de 24 horas de anticipación → Comisión 25 % = S/ 95,13 + IGV 18 % = S/ 17,12 → **pago a Yala S/ 112,25**; total a cargo del Establecimiento S/ 492,75 (el Profesional recibe S/ 380,50 directamente del Establecimiento).
- **El Profesional no paga ninguna comisión** a Yala ni se le descuenta: **recibe el 100 % de su monto**.

- El **monto del Profesional** (o el que acuerden las partes) lo paga el Establecimiento **directamente al Profesional**. Yala no recibe, administra ni garantiza ese pago.
- Antes de publicar el requerimiento y antes de pagar, la Plataforma muestra un **resumen con la Comisión, el IGV (18 %), el total a pagar a Yala (Comisión + IGV) y, aparte, el monto del Profesional**. Si el Establecimiento cambia la fecha del Turno **antes de pagar**, la Comisión se **recalcula**; una Comisión **ya enviada a revisión o confirmada no cambia**.
- Yala puede **ajustar los porcentajes**. El porcentaje aplicable es el vigente cuando se genera el pago; los cambios **no afectan comisiones ya pagadas o enviadas**. Los porcentajes vigentes se muestran siempre en la Plataforma.
- Registrarse, verificarse, publicar requerimientos, dar YALA MATCH y usar la Validación Exprés **no tienen costo**. La comisión solo se genera al completarse la Contratación.
- Los montos se expresan en **soles (S/)**. El monto exacto a pagar se muestra en la ventana de pago antes de confirmar.
- **Servicios por turno de varios días:** cuando el Turno es de más de un día (hasta 7), el **monto del Profesional** es el **monto por día multiplicado por los días acordados** y la Comisión se calcula sobre ese total. El resumen con el monto por día, los días, la Comisión y el total se muestra antes de publicar y antes de pagar. Si el Establecimiento cambia los días, las fechas o el monto **antes de pagar**, la Comisión se recalcula.

3. Cómo se paga la comisión

1. Cuando el Profesional acepta el turno, la Plataforma muestra al Establecimiento la **ventana de pago** con el monto exacto a pagar: **Comisión + IGV (18 %)**, con el detalle de cada concepto.
2. El pago se realiza **solo** a la **cuenta de cobro de Yala** publicada en esa ventana: **código QR** (Yape, Plin u otra billetera) o **transferencia** a la cuenta de **GRUPO D' VALLEJOS S.A.C.** en el banco indicado, con su número de cuenta y CCI.
3. El Establecimiento **sube la captura (comprobante) del pago** y, si desea, el número de operación.
4. Yala **verifica** el pago (normalmente en minutos, en horario de atención). Al confirmarlo, la Contratación queda completa, se habilita el **chat interno** para coordinar el turno (no se comparten teléfonos ni correos) y el Profesional es notificado.
5. Si el pago no coincide con el monto o la captura no es legible, Yala lo rechaza y el Establecimiento puede volver a enviarlo.

> **Importante:** Yala **no pedirá pagos** por canales distintos a su ventana de pago dentro de la Plataforma, ni por cuentas de personas naturales. Si recibes un mensaje que te pide pagar a otra cuenta, **no pagues** y repórtalo.

4. Facturación y comprobantes

- Yala emite **comprobantes de pago electrónicos** (factura o boleta) conforme a la normativa de **SUNAT**, a nombre del **RUC registrado en el perfil** del Establecimiento.
- Los envía **dentro de las 24 horas** siguientes a la confirmación del pago, al **correo registrado en el perfil**. Si no tienes correo, no recibirás el comprobante: agrégalo antes de pagar.

- Los datos de facturación (RUC, razón social, correo) se toman del perfil **al momento del pago**. Revísalos antes de pagar; una vez emitido, los cambios pueden requerir una nota de crédito sujeta a la normativa tributaria.
- El comprobante detalla la **Comisión (base imponible)** y el **IGV (18 %)**, cuya suma es el importe pagado a Yala, de acuerdo con la ley vigente.
- El Establecimiento y el Profesional son **responsables de sus propios comprobantes** por el monto que se pagan directamente.

5. Cancelaciones, inasistencias y reembolsos

Para ser justos con ambas partes, se aplican estas reglas:

- **El Establecimiento cancela con 48 horas o más de anticipación** al inicio del turno: la comisión pagada se convierte en **crédito del 100 %** para otro requerimiento dentro de **60 días**, o puede solicitar su devolución descontando los costos bancarios.
- **El Establecimiento cancela con menos de 48 horas**, o no permite el trabajo acordado: la comisión **no es reembolsable**.
- **El Profesional cancela o no se presenta**: el Establecimiento puede elegir **reemplazo prioritario** sin nueva comisión o la **devolución del 100 %** de la comisión. Yala podrá sancionar al Profesional. Estos son los **únicos remedios frente a Yala**: la inasistencia es responsabilidad exclusiva del Profesional y Yala no indemniza otros perjuicios.

Sanciones por cancelar un turno confirmado. Cuando un turno ya fue validado y la comisión de Yala fue pagada, cancelarlo por el Profesional o por el Establecimiento tiene estas consecuencias, por «infringir las normas» de la Plataforma:

- **Cancelación con 48 horas o más de anticipación: sanción de 1 semana**. La cuenta puede ingresar y ver vacantes, pero **no puede postular, publicar ni confirmar**, y el Profesional **no aparece** en las búsquedas de requerimientos dirigidos.
- **Cancelación dentro de las 48 horas previas al turno: suspensión de 15 días**: la cuenta **no puede ingresar**.
- **Reincidencia:** al llegar a **8 cancelaciones con anticipación**, la cuenta queda **suspendida 1 mes**; al llegar a **10 cancelaciones dentro de las 48 horas**, la cuenta queda **suspendida por un período prolongado (90 días)**.
- **Plazos ajustables:** Yala puede ajustar los plazos y umbrales indicados y suspender manualmente una cuenta por infringir las normas; no existe el bloqueo definitivo automático.
- **Avisos:** Yala informa por correo y en la campana la sanción o suspensión, con la fecha hasta la cual rige y el motivo; al cumplirse el plazo, avisa que ya puede volver a ingresar.
- **Reemplazo sin nueva comisión:** si cancela el Profesional, el Establecimiento es notificado y puede seguir buscando a otro Profesional **sin pagar otra comisión** a Yala.
- **Calificaciones:** al cancelarse un turno, ambas partes pueden calificarse; la reseña **no puede borrarse**.
- **El turno no se realiza por causa de fuerza mayor o hecho fortuito** (emergencia, desastre, clausura): se aplica crédito del 100 % o devolución, a elección del Establecimiento.

- **Pago duplicado o por error:** se devuelve el exceso.
- Un turno **iniciado** y finalizado no genera reembolso, salvo incumplimiento grave del Profesional comprobado por Yala.
- Los reembolsos se solicitan por **turnosycontrataciones@yalavet.com** o WhatsApp +51 907 376 286, adjuntando el comprobante, y se resuelven en un máximo de **5 días hábiles**; la devolución se hace a la cuenta de origen en un plazo adicional razonable.
- Las controversias sobre el **monto pagado directamente** al Profesional son exclusivamente entre el Establecimiento y el Profesional.

6. Antielusión: no evadir la Plataforma

6.1 Qué es eludir. Es contactar, contratar, ofrecer o aceptar un turno, plaza, reemplazo o relación de trabajo **con una contraparte conocida por Yala fuera de la Plataforma**, o **compartir datos de contacto** para evitar el pago de la comisión.

6.2 Compromiso. Durante **12 meses** desde que un Profesional y un Establecimiento se conocen por Yala (YALA MATCH, validación o turno), **cualquier contratación entre ellos debe hacerse por la Plataforma** y pagar su comisión. Vale también para otras sedes del mismo RUC y para empresas vinculadas.

6.3 Conductas prohibidas. Entre otras: pedir o dar teléfono, correo, redes o cuentas antes de la Contratación; proponer «hablar por fuera»; contratar directamente a quien conociste en Yala; usar la Validación Exprés para obtener datos de contacto; simular cancelaciones para repetir el turno por fuera.

6.4 Consecuencias. Si Yala comprueba una elusión, aplica **una o varias** de estas medidas:

- Pago de la **comisión omitida**, calculada sobre el monto del turno o plaza eludido (en plazas mensuales, sobre los 12 meses de la relación).
- **Penalidad contractual** (Código Civil, arts. 1341 y ss.) equivalente al **100 % adicional** de la comisión omitida, sin perjuicio de la indemnización por daños mayores si se prueban.
- **Suspensión o cierre** de la cuenta, de la sede o del requerimiento, y bloqueo de nuevo registro.
- **Eliminación de reseñas e insignias** obtenidas por la relación eludida.
- Acciones civiles y, en su caso, denuncia ante las autoridades.

6.5 Pruebas y defensa. Yala puede basarse en el historial de la Plataforma, la actividad de las cuentas, mensajes, reportes de la contraparte y otros indicios razonables. Se avisa por correo y se da un plazo de **5 días hábiles** para presentar descargos antes de aplicar sanciones permanentes, salvo urgencia de seguridad.

6.6 Reporte. Quien reciba una propuesta de elusión puede **reportarla** (ver Protocolo de Incidentes y Seguridad). Yala **no sancionará** a quien rechace la propuesta y la informe oportunamente.

- **Mensajería interna.** Hasta que termine el Turno, la coordinación entre las partes se hace **solo** por el chat de la Plataforma. Compartir datos de contacto por el chat o por cualquier otro medio para seguir la relación fuera de Yala se considera **elusión** (ver 6.1).

7. Cobranza y compensación

Las comisiones, penalidades o saldos pendientes pueden cobrarse por los medios de pago de la Plataforma y compensarse con créditos a favor del usuario. Si no se pagan en **15 días calendario**, Yala puede suspender la cuenta y exigirlos por la vía correspondiente. Los gastos de cobranza razonables correrán por cuenta del deudor.

8. Cambios en tarifas

Yala puede modificar la comisión o los plazos con **aviso previo de al menos 15 días** en la Plataforma; los cambios no afectan turnos ya confirmados. Si no estás de acuerdo, puedes dejar de usar el servicio.

9. Contacto

Consultas de pagos, facturación, reembolsos y constancias: turnosycontrataciones@yalavet.com · WhatsApp +51 907 376 286.