



MANUAL DE POLITICAS PARA USUARIOS GOING

Seguridad y Conducta:

- ✓ Prohibición de comportamientos abusivos o violentos.
- ✓ Responsabilidad por daños causados al vehículo.
- ✓ Uso obligatorio del cinturón de seguridad.

Queremos que todos nuestros pasajeros disfruten de un viaje seguro y cómodo. Para lograrlo, necesitamos tu colaboración siguiendo estas sencillas pautas:

1. Uso del Cinturón de Seguridad

Siempre Abrochados:

- ✓ La seguridad es lo primero. Asegúrate de abrocharte el cinturón de seguridad al subir al vehículo y verifica que todos los demás pasajeros también lo hagan. Es una forma simple pero efectiva de protegerte en caso de cualquier eventualidad.

2. Comportamiento Respetuoso

Amabilidad y Respeto:

- ✓ Trata al conductor con respeto y cortesía. Una actitud amigable y respetuosa contribuye a un ambiente agradable para todos. Recuerda que una sonrisa y un "gracias" pueden hacer la diferencia.

Evita el Ruido Excesivo:

- ✓ Mantén el volumen de tus conversaciones y dispositivos electrónicos en un nivel moderado. Esto ayuda a que el conductor pueda concentrarse en la carretera y asegura una experiencia placentera para todos los pasajeros.

3. Cuidado del Vehículo

Mantén la Limpieza:

- ✓ Ayuda a mantener el vehículo limpio. Evita comer o beber en el coche y lleva contigo cualquier basura al salir. Un vehículo limpio es más agradable para todos.



Responsabilidad por Daños:

- ✓ Cuida el interior del vehículo como si fuera tuyo. Cualquier daño causado será tu responsabilidad, así que sé cuidadoso y respetuoso con el entorno.

4.ComportamientoSeguro



Evita Distracciones:

- ✓ No distraigas al conductor mientras está conduciendo. Si necesitas hablar con él, espera a que esté en un momento seguro para conversar.

Mantente Sentado:

- ✓ Permanece sentado y evita moverte innecesariamente durante el viaje. Esto es crucial para tu seguridad y la de todos los pasajeros.

5. Prohibiciones Importantes

No al Consumo de Sustancias:

- ✓ Está prohibido fumar, consumir alcohol o cualquier tipo de droga en el vehículo. Queremos asegurarnos de que el ambiente sea seguro y confortable para todos.

Comportamiento Apropiado:

- ✓ No se tolerarán comportamientos abusivos, violentos o irrespetuosos. Queremos que cada viaje sea una experiencia positiva y segura para todos los pasajeros y conductores.



6. Comunicación y Feedback

Calificación del Conductor:

- ✓ Al final de tu viaje, te invitamos a calificar tu experiencia. Tus valoraciones nos ayudan a mantener altos estándares de calidad y a mejorar continuamente.

Comentarios y Sugerencias:

- ✓ Si tienes algún comentario o sugerencia sobre cómo podemos mejorar tu experiencia, no dudes en compartirlo a través de nuestra aplicación. Valoramos tu opinión y siempre estamos buscando formas de mejorar.

7. Emergencias y Seguridad

Protocolo en Caso de Emergencia:

En caso de una emergencia, mantén la calma y sigue las instrucciones del conductor. Todos nuestros conductores están capacitados para manejar situaciones de emergencia y asegurar tu bienestar.

Contacto de Emergencia:

- ✓ Asegúrate de tener a mano los números de contacto de emergencia y familiarízate con las funciones de seguridad de nuestra aplicación.

8. Inclusión y Respeto

Diversidad e Inclusión:

- ✓ Respetar a todos los pasajeros y conductores, independientemente de su origen, género, orientación sexual o creencias. Promovemos un ambiente inclusivo y diverso donde todos se sientan bienvenidos.

Denuncia de Incidentes:

- ✓ Si experimentas o presencias algún comportamiento inapropiado, repórtalo de inmediato a través de nuestra línea de atención al cliente. Nos tomamos muy en serio estas situaciones y actuaremos rápidamente para resolverlas.



Al seguir estas pautas, no solo contribuirás a un viaje seguro y agradable para ti y para otros pasajeros, sino que también ayudarás a mantener un entorno respetuoso y profesional para nuestros conductores. ¡Gracias por tu cooperación y por hacer de cada viaje una experiencia positiva!

Pagos y Cancelaciones:

- ✓ Métodos de pago aceptados.
- ✓ Políticas de cancelación y reembolso.
- ✓ Tarifas adicionales por tiempos de espera prolongados o limpieza del vehículo.

Queremos que el proceso de pagos y cancelaciones sea lo más fácil y transparente posible. Aquí te explicamos todo lo que necesitas saber:

1. Métodos de Pago

Opciones de Pago:

Aceptamos varios métodos de pago para tu comodidad. Puedes pagar con tarjeta de crédito, tarjeta de débito, pago en efectivo, o a través de plataformas de pago digital como PayPal. Todos los pagos se procesan de manera segura a través de nuestra aplicación.

Pago Automático:

- ✓ Al final de cada viaje, el pago se procesará automáticamente usando el método que hayas seleccionado. No necesitas preocuparte por tener efectivo a mano o por hacer cálculos complicados.

2. Tarifas y Facturación

Tarifas Transparentes:

- ✓ Antes de confirmar tu viaje, verás una estimación del costo. Esto incluye tarifas base, tarifas por distancia, tiempo de viaje, y cualquier cargo adicional, como tarifas por alta demanda o peajes.

Recibos Detallados:

- ✓ Después de cada viaje, recibirás un recibo detallado en tu correo electrónico y en la aplicación. Este recibo desglosa todas las tarifas para que sepas exactamente por qué estás pagando.



3. Políticas de Cancelación

Cancelación Gratuita:

- ✓ Entendemos que los planes pueden cambiar. Puedes cancelar tu viaje sin costo alguno dentro de los primeros 5 minutos después de que un conductor haya aceptado tu solicitud.

Tarifa de Cancelación:

- ✓ Si cancelas después de los primeros 5 minutos, se aplicará una tarifa de cancelación de \$5. Esto es para compensar al conductor por su tiempo y esfuerzo en dirigirse a tu ubicación.

Cancelación por el Conductor:

- ✓ En raras ocasiones, un conductor puede necesitar cancelar el viaje. Si esto ocurre, no se te cobrará ninguna tarifa y puedes solicitar un nuevo viaje de inmediato.

4. Reembolsos**Solicitud de Reembolsos:**

- ✓ Si crees que se te ha cobrado incorrectamente o tienes algún problema con tu pago, puedes solicitar un reembolso a través de nuestra aplicación. Revisa tu historial de viajes y selecciona el viaje en cuestión para iniciar el proceso de reembolso.

Tiempo de Procesamiento:

- ✓ Procesamos las solicitudes de reembolso lo más rápido posible. Normalmente, recibirás una respuesta dentro de 3-5 días hábiles.

5. Créditos y Promociones**Créditos de Viaje:**

- ✓ De vez en cuando, ofrecemos créditos promocionales que puedes utilizar para reducir el costo de tus viajes. Mantente atento a nuestras promociones especiales y disfruta de viajes más económicos.

Aplicación de Créditos:

- ✓ Los créditos se aplican automáticamente en tu próximo viaje elegible. Verás el descuento reflejado en la tarifa antes de confirmar el viaje.



6. Preguntas Frecuentes

¿Cómo actualizo mi método de pago?

- ✓ Puedes actualizar tu método de pago en cualquier momento a través de la configuración de la aplicación. Ve a "Métodos de Pago" y sigue las instrucciones para agregar o cambiar tus datos de pago.

¿Qué hago si tengo un problema con mi factura?

- ✓ Si encuentras un error en tu factura o tienes alguna pregunta, contáctanos a través de la sección de ayuda en la aplicación. Estamos aquí para ayudarte y resolver cualquier problema lo antes posible.

7. Soporte al Cliente

Asistencia 24/7:

- ✓ Nuestro equipo de soporte está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Si tienes alguna duda o problema relacionado con pagos y cancelaciones, no dudes en contactarnos.

Contacto Fácil:

- ✓ Puedes comunicarte con nosotros a través de la aplicación, correo electrónico o teléfono. Estamos aquí para asegurarnos de que tu experiencia con nuestros servicios sea siempre positiva.

Al seguir estas sencillas pautas, podemos asegurarnos de que los pagos y cancelaciones sean claros, justos y fáciles para todos. ¡Gracias por confiar en nosotros para tus necesidades de transporte!

8.- EVALUACION Y FEEDBACK

- ✓ Sistema de calificación y revisión de conductores.
- ✓ Incentivos por proporcionar Feedback útil y constructivo.

En nuestra empresa, valoramos tu opinión y siempre estamos buscando formas de mejorar tu experiencia. Aquí te explicamos cómo puedes ayudarnos a lograrlo:



1. Sistema de Calificación

Valora Tu Viaje:

- ✓ Al finalizar cada viaje, tendrás la oportunidad de calificar tu experiencia con una puntuación de 1 a 5 estrellas. Esta calificación es muy importante para nosotros, ya que nos ayuda a entender cómo podemos seguir mejorando.

Comentarios Adicionales:

- ✓ Además de la calificación con estrellas, puedes dejar comentarios detallados sobre tu experiencia. Ya sea algo positivo o una sugerencia de mejora, tus comentarios son muy valiosos para nosotros y para nuestros conductores.

2. Importancia del Feedback

Mejoras Continuas:

- ✓ Utilizamos tu Feedback para mejorar continuamente nuestros servicios. Cada calificación y comentario nos ayuda a identificar áreas donde podemos hacer cambios y proporcionar una experiencia aún mejor.

Reconocimiento A los Conductores:

- ✓ Los conductores que reciben consistentemente altas calificaciones y buenos comentarios son reconocidos y recompensados. Tu Feedback positivo les ayuda a ser reconocidos por su excelente trabajo.

3. Cómo Dejar Feedback

Proceso Sencillo:

- ✓ Después de tu viaje, recibirás una notificación en la aplicación para dejar tu calificación y comentarios. Solo toma unos segundos, y puedes hacerlo directamente desde tu teléfono.

Encuestas de Satisfacción:

- ✓ De vez en cuando, enviamos encuestas para obtener una visión más profunda de tu experiencia general. Apreciamos mucho que tomes el tiempo para completarlas, ya que nos proporcionan información valiosa.



4. Resolución de Problemas

Reportar Problemas:

- ✓ Si tienes algún problema durante tu viaje, puedes reportarlo directamente a través de la aplicación. Queremos asegurarnos de que cada experiencia sea positiva, y estamos aquí para ayudarte a resolver cualquier inconveniente.

Asistencia Rápida:

- ✓ Nuestro equipo de soporte está disponible para ayudarte con cualquier problema que puedas tener. Responderemos rápidamente a tus inquietudes para asegurarnos de que tu experiencia sea la mejor posible.

5. Incentivos y Promociones**Recompensas por Feedback:**

- ✓ A veces ofrecemos incentivos y promociones para aquellos pasajeros que dejan Feedback. Es nuestra manera de agradecerte por ayudarnos a mejorar.

Descuentos y Créditos:

- ✓ Mantente atento a nuestras promociones especiales, donde puedes ganar descuentos o créditos de viaje por participar en nuestras encuestas o proporcionar Feedback útil.

6. Privacidad y Confidencialidad**Protección de Datos:**

- ✓ Todos tus comentarios y calificaciones son confidenciales. Utilizamos esta información únicamente para mejorar nuestros servicios y no compartimos tus datos personales con terceros.

Opinión Anónima:

- ✓ Si prefieres dejar un comentario anónimo, puedes hacerlo. Queremos que te sientas cómodo y seguro al compartir tus opiniones con nosotros.

7. Testimonios e Historias**Comparte Tu Experiencia:**

- ✓ Si has tenido una experiencia excepcional y quieres compartir tu historia, nos encantaría escucharla. Puedes enviarnos tus testimonios, y con tu permiso, podríamos compartirlos en nuestras redes sociales o sitio web.

**Historias Inspiradoras:**

- ✓ Nos encanta destacar historias inspiradoras de nuestros pasajeros y conductores. Tu experiencia podría inspirar a otros y mostrar la diferencia positiva que estamos haciendo.

8. Facilidades para el Feedback

Accesibilidad:

- ✓ Hemos diseñado nuestra plataforma para que sea fácil y accesible dejar tu Feedback en cualquier momento. Ya sea inmediatamente después del viaje o más tarde, puedes compartir tus pensamientos con facilidad.

Multicanal:

- ✓ Además de la aplicación, puedes enviarnos tu Feedback por correo electrónico o a través de nuestras redes sociales. Queremos asegurarnos de que tengas múltiples opciones para comunicarte con nosotros.

Tu opinión es crucial para ayudarnos a crecer y mejorar. Apreciamos enormemente tu participación en nuestro sistema de evaluación y Feedback, y estamos comprometidos a usar esta información para ofrecerte un servicio cada vez mejor. ¡Gracias por ser parte de nuestra comunidad y por ayudarnos a crear una experiencia de viaje excepcional!