



TU PRIMER VIAJE CON GOING – GUÍA PARA EL USUARIO

Bienvenido a GOING. Tu primera experiencia con nosotros está pensada para que sea fácil, segura y agradable desde el momento en que abres la aplicación hasta que llegas a tu destino. A continuación, encontrarás todo lo que necesitas saber para sacar el máximo provecho de tu primer viaje.

Prepararte para tu viaje

Antes de solicitar tu primer viaje, asegúrate de:

- Tener la **aplicación instalada y actualizada** en tu teléfono.
- Contar con una conexión a internet estable.
- Activar la **ubicación GPS**, para que podamos asignarte el conductor más cercano y calcular con precisión el tiempo de llegada.
- Verificar que tu método de pago (tarjeta, billetera electrónica o efectivo, según la ciudad) esté configurado correctamente en la aplicación.



Cómo solicitar tu primer viaje

1. **Abrir la aplicación** y permitir que detecte tu ubicación actual.
2. **Ingresar tu destino** en la barra de búsqueda.
3. Revisar las opciones de servicio disponibles (viaje privado, compartido, VIP, entre ciudades, o al aeropuerto).
4. Confirmar la **tarifa estimada** y el **tiempo de llegada** del conductor.
5. Pulsar en **Confirmar viaje** para que el sistema te asigne un socio conductor.



Antes de subir al vehículo

Una vez aceptada tu solicitud, podrás ver:

- **Foto del conductor** y su **nombre**.
- Modelo, color y número de placa del vehículo.
- Tiempo estimado de llegada.

Recomendaciones:

- Espera en un lugar seguro y visible para el conductor.
- Verifica siempre que el vehículo y el conductor coincidan con los datos en la aplicación antes de subir.
- Si tienes equipaje o necesidades especiales, comunícalo a través del chat o llamada dentro de la aplicación.

Durante el viaje

- Si lo deseas, puedes **compartir tu viaje** con familiares o amigos a través de la función **Compartir mi viaje**, para que sigan tu recorrido en tiempo real.
- Si prefieres un ambiente silencioso o con música, puedes comentarlo al conductor de forma amable.
- Evita distracciones innecesarias al conductor y utiliza siempre el cinturón de seguridad.
- Ante cualquier inconveniente, puedes usar el **Botón de Seguridad** en la aplicación para acceder a asistencia inmediata.



Llegada y finalización del viaje

- El conductor finalizará el viaje en la aplicación una vez llegues a tu destino.
- Se te mostrará el monto final y podrás **calificar la experiencia** del conductor con estrellas y comentarios.
- Si el pago es en efectivo, entrégalo directamente al conductor; si es por tarjeta o billetera digital, el cobro será automático.

Consejos para un viaje más agradable

- Mantén actualizados tus datos de contacto en la aplicación.
- Usa la mensajería interna para comunicarte con el conductor en lugar de compartir tu número personal.
- Reporta cualquier incidente o pérdida desde la sección **Ayuda** de la aplicación.
- Respeta las **Guías Comunitarias de GOING**, basadas en el respeto mutuo y la seguridad.

Soporte y ayuda

En GOING, tu seguridad y satisfacción son nuestra prioridad. Si necesitas asistencia:

- Accede a la sección **Ayuda** en la aplicación para encontrar respuestas a preguntas frecuentes.
- Contacta al equipo de soporte 24/7 desde la misma aplicación.
- Visita nuestro portal de soporte en línea: **going.ayuda.com**.

Tu primer viaje con GOING es el inicio de muchas experiencias seguras y agradables. Con estos pasos, no solo llegarás a tu destino, sino que lo harás con la confianza de que cuentas con una comunidad y un equipo que te respalda en cada trayecto.