

POLÍTICAS INTERNAS DE LA PLATAFORMA MOTO GO

DUEÑO DE UNIDAD

1. Responsabilidades

- Mantener documentación, seguro y condiciones adecuadas de la unidad.
- Proporcionar una herramienta de trabajo segura, funcional, limpia y apta.
- Dar de alta, cambiar o retirar operadores vinculados a su unidad.
- Consultar métricas y reportes de sus operadores.
- Atender reportes y decidir, dentro de sus facultades, si conserva o retira a un operador.

2. Registro, unidad y verificación

- La unidad registrada debe corresponder a la información proporcionada.
- La documentación y autorizaciones deberán mantenerse vigentes.
- La unidad deberá contar con seguro conforme a los requisitos aplicables.
- El dueño podrá seleccionar entre operadores verificados.

3. Seguridad y accidentes

- Moto Go podrá solicitar al dueño información o reporte del seguro para documentar un accidente.
- El dueño debe mantener seguridad, funcionamiento, higiene y presentación adecuados.
- La responsabilidad jurídica definitiva corresponde a quien legalmente tenga competencia.

4. Reportes y revisión de operadores

- El dueño genera reportes internos respecto del operador y estos pueden alimentar estadísticas y antecedentes.
- En nivel 3, el reporte llega al dueño y a administradores autorizados de Moto Go.

- El dueño puede contactar al operador y enviar su postura o réplica a Moto Go.
- El dueño puede retirar al operador de su unidad desde el primer incidente.

5. Información y confidencialidad

- El propietario recibirá folio y la información básica necesaria: fecha, hora, unidad, viaje relacionado cuando corresponda, nivel y descripción.
- La identidad del cliente reportante será confidencial frente al dueño y al operador.
- La transparencia no autoriza a divulgar información personal, evidencia sensible o información de seguridad sin necesidad legítima.

6. Evidencia

- El propietario podrá recibir evidencia dentro de los límites establecidos.
- Puede incluir fotografías, videos, grabaciones autorizadas, información técnica de la aplicación, ubicación, datos del viaje, documentos del seguro, comunicaciones y declaraciones.
- La evidencia no deberá alterarse, difundirse públicamente ni utilizarse para hostigar o tomar represalias.

7. No discriminación, acoso y emergencias

- Se prohíben discriminación, acoso, hostigamiento, maltrato y trato degradante.
- Conductas graves de acoso, amenazas o agresión pueden constituir nivel 3.
- El dueño puede ser notificado cuando un operador solicite asistencia por una emergencia.
- Las unidades de apoyo no sustituyen a autoridades, servicios médicos, Protección Civil o aseguradoras.

8. Dispositivos de grabación

- El propietario es responsable del dispositivo, su mantenimiento y de que su utilización sea lícita.
- Debe instalarse de forma segura, sin obstruir la visibilidad ni interferir con la operación.
- Podrá utilizarse una cámara privada para seguridad, prevención, aclaración de incidentes y generación de evidencia.

9. Veto, integridad e historial

- Moto Go podrá determinar el veto de un operador por tres reportes de nivel 1, dos de nivel 2 o uno de nivel 3.
- El propietario conserva la facultad de retirar al operador desde el primer incidente.
- Se prohíben reportes falsos, manipulación de evidencia, falsificación, suplantación, represalias y alteración indebida de registros.
- El acceso a reportes, estadísticas, evidencias y vetos deberá limitarse por roles.

10. Comunicación y relación dueño-operador

- Los reportes y réplicas deberán realizarse por canales oficiales y las decisiones relevantes deberán documentarse.
- El uso o renta de una unidad no debe describirse por sí solo como una relación laboral. La naturaleza jurídica deberá establecerse mediante los instrumentos correspondientes y conforme a la legislación aplicable.