

POLÍTICAS INTERNAS DE LA PLATAFORMA MOTO GO

CLIENTE / USUARIO

1. Principios aplicables

- La seguridad de las personas tiene prioridad.
- Las reglas y consecuencias deben comunicarse claramente.
- Los reportes y decisiones relevantes deben dejar trazabilidad.
- Las medidas deben guardar relación con gravedad, evidencia y reincidencia.
- La información deberá manejarse conforme al Aviso de Privacidad y la legislación aplicable.

2. Uso de la plataforma

- La plataforma deberá utilizarse para sus fines autorizados.
- Queda prohibida la manipulación de registros, suplantación, acceso no autorizado, fraude, abuso del sistema de reportes o represalias contra una persona por reportar una incidencia.

3. Derechos del cliente

- Recibir un servicio seguro y respetuoso.
- Calificar el servicio.
- Reportar conductas o condiciones que requieran revisión.
- Aportar evidencia cuando disponga de ella, especialmente en incidencias graves.

4. Seguridad, accidentes e incidencias

- Ante un accidente, primero deberá atenderse la seguridad de las personas y documentar el evento.
- Los reportes externos generados por el cliente pueden alimentar las estadísticas y antecedentes del operador.

- El término “strike” identifica el registro de una incidencia y no significa por sí mismo que exista una sanción definitiva.

5. Pagos e incumplimiento

- Si el usuario no cubre el adeudo y la penalización aplicable, Moto Go podrá mantener el bloqueo o aplicar el veto conforme a los Términos y Condiciones.
- Para solicitar nuevamente el servicio podrá exigirse el pago pendiente más una penalización equivalente al 20% del costo del viaje, siempre que sea válida conforme a la legislación y a los términos aceptados.
- La negativa injustificada a pagar puede generar un bloqueo preventivo.

6. Evidencia

- El cliente podrá adjuntar evidencia, especialmente en incidencias de nivel 2 o nivel 3.
- La evidencia puede incluir fotografías, videos, grabaciones de cámaras autorizadas, información técnica de la aplicación, ubicación, datos del viaje, documentos del seguro, comunicaciones y declaraciones.
- La evidencia no deberá alterarse, editarse de forma engañosa, difundirse públicamente ni utilizarse para hostigar o tomar represalias.

7. No discriminación, acoso y trato digno

- Los reportes de estas conductas deberán manejarse con especial confidencialidad y protección de la persona afectada.
- El acoso sexual, contacto no consentido, amenazas, hostigamiento o cualquier conducta que atente contra la dignidad o seguridad pueden constituir un reporte de nivel 3.
- Moto Go prohíbe toda forma de discriminación, acoso, hostigamiento, maltrato o trato degradante.

8. Botón de Pánico y emergencias

- El cliente podrá activar el botón ante amenaza, acoso sexual, intento de agresión, conducta que ponga en riesgo su integridad o cualquier otra situación que requiera intervención urgente.
- La identidad de quien active el botón permanecerá confidencial frente al operador, salvo los supuestos legalmente procedentes.
- Moto Go podrá contactar al 911 y proporcionar la información necesaria. No sustituye a las autoridades ni garantiza sus tiempos de respuesta.
- La activación no constituye por sí misma un strike ni una sanción disciplinaria.

9. Transparencia, integridad y registros

- La transparencia no autoriza a divulgar información personal, evidencia sensible o información de seguridad a personas sin necesidad legítima de conocerla.
- Se prohíben reportes deliberadamente falsos, manipulación de evidencia, falsificación, suplantación, represalias y alteración indebida de registros.
- Los registros se tratarán conforme al Aviso de Privacidad y la legislación aplicable.