

POLÍTICAS INTERNAS DE LA PLATAFORMA MOTO GO

CHOFER / OPERADOR

1. Responsabilidades

- Prestar el servicio con respeto, diligencia y responsabilidad.
- Conducir de forma segura y profesional.
- Conocer los niveles de incidencia y sus consecuencias.
- Reportar accidentes, fallas o riesgos.
- Ejercer el derecho de aclaración o réplica cuando proceda.

2. Registro y verificación

- La información del registro debe ser veraz y verificable.
- Solo los operadores y unidades que cumplan los requisitos aplicables podrán operar.

3. Seguridad y conducción

- Moto Go puede combinar estadísticas técnicas de conducción con reportes del dueño y del cliente.
- Las métricas de velocidad, frenados o aceleraciones bruscas son elementos de referencia y deberán interpretarse en contexto.
- Ante un accidente, primero deberá atenderse la seguridad de las personas y documentar el evento.
- La responsabilidad jurídica definitiva corresponde a quien legalmente tenga competencia.

4. Nivel 1

- Incluye trato poco amable, mala disposición, unidad sucia, mala presentación, olores desagradables y conductas equivalentes que afecten la experiencia sin constituir una incidencia mayor.

- No tiene réplica individual. El antecedente permanece registrado.
- El contador mensual inicia nuevamente en cero cada mes.
- Tres strikes de nivel 1 dentro del mismo mes activan una revisión para posible veto.

5. Nivel 2

- Incluye exceso de velocidad o velocidad inadecuada, aceleraciones o frenados bruscos, curvas inadecuadas, rebases o maniobras imprudentes, casi choques atribuibles a conducción deficiente, manejo imprudente o técnicamente deficiente y conducta agresiva u ofensiva.
- Admite réplica o aclaración, pero esta no elimina el strike.
- Dos incidencias de nivel 2 activan una revisión disciplinaria y de aptitud.
- Puede establecerse capacitación o reacreditación cuando sea jurídicamente procedente.

6. Nivel 3 y revisión

- Incluye consumo de alcohol durante el servicio o prestación bajo sus efectos, sustancias que comprometan la conducción y conductas que representen riesgo grave e inmediato para pasajeros o terceros.
- Puede generar bloqueo preventivo inmediato.
- El dueño conoce el reporte y puede contactar al operador. Moto Go podrá entrevistarle.
- La réplica se integra al historial y no elimina el strike.
- El dueño puede retirar al operador y Moto Go podrá mantener el bloqueo o determinar la baja conforme a las reglas aplicables.

7. Transparencia y réplica

- El operador podrá conocer las reglas generales, niveles y consecuencias aplicables.
- No tendrá acceso a la identidad del cliente reportante ni a los reportes generados por clientes o dueños sobre su desempeño, salvo obligación legal.

- Puede presentar aclaraciones o réplica.

8. Veto y medidas

- Moto Go podrá determinar el veto cuando se acumulen tres reportes de nivel 1, dos de nivel 2 o un nivel 3.
- Las medidas previstas incluyen antecedente, advertencia, corrección, capacitación o reacreditación, restricción temporal, bloqueo preventivo, suspensión, retiro de la unidad, baja o cancelación y veto definitivo.

9. Pagos y emergencias

- En efectivo, el operador es responsable de recibir el pago.
- Con terminal para tarjeta, es responsable de contar con el medio de cobro correspondiente.
- Podrá generar desde la aplicación un reporte directo para solicitar auxilio y podrá notificarse al propietario.

10. Evidencia, trato digno e integridad

- Puede aportar aclaraciones y evidencia por canales oficiales.
- No deberá manipular evidencia, difundirla públicamente, hostigar ni tomar represalias.
- Se prohíben discriminación, acoso, hostigamiento, maltrato y trato degradante.

11. Relación dueño-operador

- 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. Esta política no crea obligaciones laborales por sí misma.