



## **MANUAL DE CALIDAD DE SERVICIO PARA PASAJEROS Y CONDUCTORES**

A través de la Plataforma y/o el sitio web, CIBO - AQUÍ VAMOS provee soluciones tecnológicas que hacen más eficiente la prestación de los servicios de transporte ofrecidos por terceros, además analiza continuamente indicadores de calidad para mejorar la experiencia de Pasajeros y Conductores. Al solicitar los servicios ofrecidos a través de la Plataforma y/o el sitio web, los Pasajeros pueden identificar el vehículo que será utilizado para prestar el servicio e individualizar al respectivo Conductor. Al finalizar cada recorrido, la Plataforma y/o el sitio web permite que Pasajero y Conductor se califiquen mutuamente, dicha calificación ayuda a determinar el puntaje promedio de cada uno de ellos. CIBO - AQUÍ VAMOS podrá suspender o bloquear permanente el acceso a la Plataforma y/o el sitio web a cualquier Pasajero o Conductor cuyo puntaje promedio sea inferior a 4.5 / 5.

### **DEBERES DE LOS PASAJEROS.**

1. No utilizar la Plataforma y/o el sitio web, o cualquiera de sus funcionalidades, para cometer actos ilícitos o para recabar datos con fines ilícitos.
2. No cometer actos que atenten contra la integridad o tranquilidad pública o de otros Usuarios.
3. Conservar una buena conducta, un trato respetuoso con los demás Usuarios y con terceros.
4. No llevar a cabo actuación alguna que pueda perjudicar el buen nombre de CIBO - AQUÍ VAMOS.
5. Suministrar información veraz y actualizada al momento de su registro en la Plataforma y/o el sitio web.
6. Informar a CIBO - AQUÍ VAMOS en caso de cambio de la información de registro.
7. Acudir a tiempo al llamado que hace la aplicación cuando el servicio llega al destino solicitado.
8. No cancelar o abortar el servicio si el vehículo ha llegado al destino y se encuentra en espera.
9. Ayudar al Conductor a ubicar el punto de origen o de destino del viaje cuando sea necesario.



**MANUAL DE CALIDAD DE SERVICIO PARA  
PASAJEROS Y CONDUCTORES**

CÓDIGO: GG-D-18

VERSIÓN: 01

PÁGINA: 2 / 2

10. Comunicar por cualquier canal de servicio de CIBO - AQUÍ VAMOS, cualquier malentendido o anomalía presentada durante el servicio.

11. Abstenerse de llevar animales domésticos que no cumplan con las condiciones de salubridad, seguridad, comodidad y tranquilidad, según las reglas aplicables.

12. Cuando se trate del Servicio de Transporte Individual, pagar al Taxista el valor de la carrera de acuerdo a las tarifas legales vigentes.

**DEBERES DE LOS CONDUCTORES.** Los conductores que trabajan para CIBO - AQUÍ VAMOS cumplen con un reglamento interno el cual se revisa periódicamente para realizar modificaciones cada vez que se requiera, quienes no cumplan con este reglamento serán suspendidos dependiendo la gravedad de la falta en la que incurra.