



## TÉRMINOS Y CONDICIONES

Última actualización: Julio 1, 2025

### 1. Aceptación de los Términos

Al acceder y utilizar los servicios de [www.poggo.online](http://www.poggo.online) ("la Plataforma") y/o nuestra Aplicación "POGGO" (la APP), ya sea a través del sitio web o la aplicación móvil, usted "usuario", "cliente", "socio" o "proveedor de servicios" acepta cumplir con estos Términos y Condiciones Generales ("Términos"). Si no está de acuerdo, deberá abstenerse de utilizar nuestros servicios.

### 2. Definiciones

- Plataforma: Servicio digital (web) operado por POGGO.
- Aplicación: Servicio digital (APP) operado por POGGO.
- Usuario: Persona que solicita servicios (delivery, taxi, oficios -la atención de profesionales o técnicos de diversas áreas- o servicios manuales.
- Socio repartidor: Persona que es el encargado de recibir, transportar y entregar pedidos (comida, productos, paquetes) desde un local (restaurante, tienda, supermercado, comida casera, etc.) hasta el cliente final. Utilizando para esto un vehículo como ser: motocicleta, bicicleta u automóvil, el mismo que debe ser propio o estar a su cargo y bajo su responsabilidad.
- Socio conductor: Persona encargada de transportar pasajeros de manera segura y eficiente desde un punto de origen hasta un destino solicitado, utilizando su vehículo personal u otro que esté directamente a su cargo y bajo su responsabilidad.
- Oficios: Personas que son profesionales o técnicos en diversas áreas y brindan sus servicios a terceros, para lo cual cuentan con la documentación de respaldo pertinente.



- Locales: Restaurantes, comida casera, locales de comida, supermercados, almacenes, tiendas, farmacias y similares; que siguen un proceso estructurado para garantizar que los pedidos lleguen correctamente a los clientes.
- Los servicios que se incluyen son:
  - Delivery de comida, productos, medicamentos y paquetería.
  - Taxi, transporte particular o privado de personas.
  - Oficios (asesorías, consultorías, psicología, ingeniería, diseño, consultorías, etc.).
  - Servicios manuales (plomería, carpintería, electricidad, etc.).

### **3. Registro y cuenta**

- Los usuarios, locales y socios deben registrarse con información veraz (nombre, email, teléfono, ubicación).
- La Plataforma o la Aplicación puede rechazar registros si detecta fraudes o datos falsos.

### **4. Funcionamiento**

#### **A. Delivery**

- Los precios y disponibilidad son responsabilidad de los locales asociados.
- La Plataforma y la APP no prepara ni manipula alimentos; solo actúa como intermediario.
- Los locales son los que empaquetan la comida o productos.
- Los repartidores son independientes y deben cumplir con las leyes locales en cuanto a documentación y conducción entre otros.



- La tarifa se calcula con base a distancia, demanda, tiempo y tarifas dinámicas.

#### B. Taxi

- Los conductores o choferes son independientes y deben cumplir con las leyes locales en cuanto a documentación y conducción entre otros.
- POGGO cobra una comisión por el servicio y el resto es para los conductores o choferes.
- La tarifa se calcula con base a distancia, demanda, tiempo y tarifas dinámicas.

#### C. Servicios Manuales

- POGGO cobra una comisión por el servicio y el resto es para los que brindan los servicios manuales.
- La tarifa se calcula con base a distancia, demanda, tiempo, tipo de trabajo y tarifas dinámicas.
- Las personas que brindan sus servicios manuales son autónomas; la Plataforma o la APP no garantizan su trabajo, pero puede mediar.

#### D. Oficios

- POGGO cobra una comisión por contactar al profesional o técnico y el resto es para los que brindan los servicios.
- Las personas que brindan sus oficios son autónomas; la Plataforma o la APP no garantizan por su desempeño.
- Las tarifas son definidas por las personas que brindan sus servicios en las distintas áreas profesionales o técnicas.



## E. Usuarios

- Los usuarios deben verificar al personal que proporciona servicio de taxi (cédula de identidad, licencia de conducir, que el vehículo lleve las placas delantera y trasera, que el vehículo sea de 4 puertas entre otros, puede hacer cruce de información con POGGO).
- Los usuarios deben verificar al personal que proporciona oficios o servicios manuales (por ejemplo: título o certificaciones, cédula de identidad, cédulo del colegio al que pertenece, equipamiento u otros, puede hacer cruce de información con POGGO).

## 5. Pagos

- Los pagos se procesan mediante pasarelas.
- Los pagos también pueden ser realizados mediante transferencias o QR.
- Los pagos pueden ser realizados en efectivo (de acuerdo a coordinaciones).
- Reembolsos: Solo aplican bajo políticas específicas (por ejemplo: pedidos no entregados, servicios no realizados).

## 6. Responsabilidades y Limitaciones

- De los Usuarios:
  - Proporcionar información precisa y pagar por los servicios solicitados.
- De los Locales:
  - Cumplir con estándares de calidad.
  - Cumplir con los requerimientos de los clientes.
  - Responder por daños ocasionados durante el servicio ajenos al personal de repartidores.
- De los repartidores
  - Entrega puntual y precisa.



- Manejo adecuado de los alimentos, productos y paquetería.
- Comunicación.
- Cumplimiento de protocolos.
- Gestión de cobros y pagos
- No modificar pedidos.
- Restricciones en disputas.
- Prohibido el ingreso a domicilios.
- Aceptar propinas que sean solo de forma voluntaria.
- Retrasos por factores externos como clima, bloqueos, accidentes no son de su responsabilidad.
- Llevar siempre su teléfono celular cargado.
- De los Conductores o Choferes
  - Seguridad del pasajero.
  - Cumplimiento y mantenimiento técnico del vehículo.
  - Limpieza del vehículo.
  - Confirmar destino antes de iniciar el viaje.
  - Ir por las rutas adecuadas.
  - Reportar accidentes y a usuarios problemáticos.
  - No operar en zonas de riesgo, peligro, donde existan marchas, bloqueos o similares.
  - Límite una parada no programada por viaje.
  - No están obligados a cargar o mover maletas o equipaje pesado.
  - No son responsable por objetos olvidados (pero debe ser reportados).
  - El conductor puede rechazar viajes cuando el pasajero muestra signos de intoxicación evidente, existe riesgo percibido para su seguridad, el pasajero transporta objetos prohibidos (por ejemplo: armas, sustancias ilegales u otros).
  - Llevar siempre su teléfono celular cargado.
- De la Plataforma:
  - No somos responsables por:



- Conflictos entre usuarios y locales.
- Conflictos entre usuarios y personal que brinda servicios manuales.
- Conflictos entre usuarios y personal que brinda sus Oficios.
- Fallas en servicios de terceros.
- Daños por uso indebido de la página web, la Aplicación o Redes Sociales.

## **7. Cancelaciones**

- Usuarios: Cancelaciones recurrentes pueden generar suspensión de la cuenta o no proporcionar el servicio.

## **8. Privacidad y Protección de Datos**

El tratamiento de datos personales se rige por nuestra Política de Privacidad, disponible en la página web [www.poggo.online](http://www.poggo.online).

## **9. Propiedad Intelectual**

El contenidos de la Plataforma, la Aplicación y sus Redes Sociales como ser contenido logos, software, diseños, etc., son propiedad exclusiva de POGGO, por tanto, queda prohibida su reproducción por cualquier medio.

## **10. Modificaciones**

Nos reservamos el derecho de actualizar estos Términos. Los cambios se notificarán por email cuando corresponda, pero generalmente se realizará mediante la Plataforma, pudiendo también comunicarse la actualización a través de las Redes Sociales o la APP.



## **11. Ley Aplicable y Jurisdicción**

Cualquier disputa se resolverá mediante las instancias competente del país.

## **12. Contacto**

Para consultas o reclamos:

- Email: [contacto@poggo.online](mailto:contacto@poggo.online)

