



TÉRMINOS Y CONDICIONES

Última actualización: Julio 1, 2025

1. Aceptación de los Términos

Al acceder y utilizar los servicios de 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, cédula 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 responsables 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.

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

