

## **PÓLITICA DE CANCELACIÓN y REEMBOLSO**

Sabemos lo importante que es respetar el tiempo de los demás, por lo que hemos hecho algunos ajustes para reconocer el esfuerzo de los socios conductores por llegar a la hora en que los necesitas.

Estos son los cambios:

1.-El tiempo de espera se cobrará a partir de 3 minutos.

A veces tu socio conductor llega antes de que estés listo. Cuando esto suceda, no hay prisa pero, a partir de hoy, luego de 3 minutos de la llegada del conductor a tu ubicación se cobrará el tiempo de espera en la tarifa. El costo por el tiempo de espera es exactamente igual al del minuto en viaje. Considera qué si el viaje se cancela y se cobra una tarifa de cancelación, no se cobrará el tiempo de espera.

Conoce más

Cancelar será gratis sólo en los primeros tres minutos

Además, ahora sólo tendrás 3 minutos para cancelar un viaje sin costo, a diferencia del límite de 5 minutos establecido anteriormente. Así, los socios conductores serán retribuidos por el tiempo que les toma trasladarse hasta tu ubicación.

---

Con estos cambios esperamos incentivar la puntualidad dentro de nuestra comunidad y que los usuarios puedan retribuir a los socios conductores por su esfuerzo para llegar a tiempo al punto de partida.

Tips

- Considera que en horas pico tu Go Drive puede tardar más en llegar. Te pedimos tener paciencia y tomarlo en cuenta.
- Mantente al pendiente de las notificaciones que recibirás en tu celular sobre el estado de tu viaje. Así podrás ahorrar tiempo y evitar cargos.
- Si quieres cancelar tu viaje por cualquier razón, procura hacerlo máximo dos minutos después de haberlo pedido.

Han transcurrido tres minutos o el socio conductor ya llegó

En ambos casos la tarifa de cancelación será de \$40 pesos. Si aún así decides cancelar, sigue los siguientes pasos:

1. Entra a la aplicación, dirígete a la barra de información del Usuario, ubicada en la parte inferior de la pantalla.
2. Click en CANCELAR VIAJE, y es todo, en tu próxima solicitud se cargará el pago por la misma.

---

¿Qué sucede si quiero terminar el viaje antes?

Si decides bajarte del coche cuando el viaje no se ha completado, sólo necesitas notificarle a tu Socio Conductor, quien terminará el viaje por ti.

También, si por algún error cancelas un viaje en curso, el Socio Conductor podrá continuar el viaje y llevarte hasta tu destino. Posteriormente solicitar un ajuste en tu pago.

---

¿Cómo funcionan las tarifas de cancelación?

La función de las tarifas de cancelación es compensar al Socio Conductor por el tiempo y esfuerzo de conducir hasta el punto de partida, así como garantizar que la aplicación Go Drive sea más eficiente para todos.

Puedes cancelar sin costo si lo haces en los primeros 3 minutos después de solicitar un viaje. Sin embargo, existen varias situaciones en las que se te puede cobrar una tarifa de cancelación. Estas tarifas son distintas y varían dependiendo de la ciudad en la que te encuentres y del tipo de Uber que hayas pedido.

---

¿Cuándo se te cobra una tarifa de cancelación?

1. Si cancelas un viaje después de los primeros 3 minutos de que tu Socio Conductor lo haya aceptado.
  2. Si llegas al punto de partida 3 minutos después de que tu Socio Conductor haya llegado, existe la posibilidad de que cancele el viaje.
- 

¿Cómo puedo evitar tarifas de cancelación?

Seguramente te ha pasado que decides pedir tu Go Drive mientras te traen la cuenta del restaurante, o lo pides y la fiesta en la que estás se pone buena y te quedas unos minutos más. Recuerda que tu Socio Conductor puede cancelar el viaje después de 3 minutos de esperarte, así que te recomendamos pedirlo cuando estés listo para tomarlo.

Sabemos que muchas veces pides Go Drive porque tienes prisa. Sin embargo, factores ajenos como el tráfico, las manifestaciones y el arreglo de una calle, pueden ocasionar que a tu Socio Conductor le tome más tiempo llegar hasta ti. Por eso te recomendamos que tomes en cuenta lo anterior y seas paciente para que puedas evitar un cobro por cancelación.

---

¿Se te cobró incorrectamente una tarifa de cancelación?

Si te parece que se te ha cobrado mal alguna tarifa de cancelación, puedes solicitar un reembolso. Esperamos que estos datos te sean útiles y los tomes en cuenta cuando decidas cancelar un viaje. ¡Nos vemos en el camino!