

REGLAMENTO GENERAL DE VITE

Aplicable a Choferes y Pasajeros

1. PRINCIPIOS GENERALES

- La seguridad y la integridad de choferes y pasajeros es la prioridad.
- Todas las cancelaciones deben documentarse en la app, indicando el motivo.
- Las sanciones a choferes no son monetarias, sino bloqueos temporales de la cuenta (desde 15 minutos hasta suspensión indefinida en casos graves o repetitivos).
- Las sanciones a pasajeros se reflejarán en multas y restricciones en su cuenta.

2. REGLAMENTOS PARA CHOFERES

🚫 Cancelaciones injustificadas:

- Generan bloqueos temporales progresivos:
 - Primera: 15 minutos.
 - Segunda: 2 horas.
 - Tercera: 24 horas.
- Reincidencias: bloqueo indefinido bajo revisión de Soporte.

✅ Cancelaciones justificadas (sin penalización):

1. Seguridad personal

- Pasajero agresivo, violento, acosador o irrespetuoso.
- Pasajero bajo efectos de alcohol o drogas.
- Intento de subir objetos prohibidos o peligrosos.

2. Integridad y respeto

- Lenguaje ofensivo, discriminatorio o intimidante.
- Solicitud contraria a las reglas de modalidad (ejemplo: acompañante masculino en Vite Mujeres).

3. Condiciones del viaje

- Pasajero no se presenta después de 5 minutos de espera.
- Dirección insegura o en zona de alto riesgo.
- Pasajero intenta exceder el número de ocupantes.

4. Unidad / mecánica

- Falla mecánica en camino al pasajero o durante el servicio (llanta pinchada, frenos, humo, etc.).
- Documentar con foto o nota en la app.

5. Salud del chofer

- Emergencia médica o malestar súbito.

6. Reglas básicas

- Pasajero fuma, bebe alcohol o consume drogas dentro del vehículo.
- Pasajero o acompañantes dañan la unidad.

3. REGLAMENTOS PARA PASAJEROS

Cancelación de viajes

- Si el pasajero cancela después de 1 minuto, se aplicará una multa de \$15 pesos, sumada automáticamente al siguiente viaje.
- El monto de la multa se transfiere al chofer afectado al pagar el siguiente viaje.
- Cancelaciones repetidas pueden llevar a la restricción temporal de la cuenta.

Conducta prohibida

- Fumar, beber alcohol o consumir drogas en la unidad.
- Faltar al respeto al chofer o a otros pasajeros.
- Ocasionar daños o ensuciar intencionalmente el vehículo.

4. NORMAS POR MODALIDAD

Vite Mujeres

- Exclusivo para choferes mujeres con pasajeras mujeres.
- Validación mediante identificación oficial.
- Viajes con acompañantes masculinos pueden cancelarse.
- Excepción: madres con hijos varones menores de edad (a discreción de la chofer).

Vite Pet Friendly

- El chofer recibe un cobertor de asientos, pero debe mantener limpia su unidad.
- Mascotas grandes requieren Vite Plus.
- Mascotas agresivas necesitan bozal o transportadora; de lo contrario el viaje podrá cancelarse.
- Mascotas se recomienda tener vacunas al día.
- Pasajeros deben llevar toallas u objetos de apoyo para evitar daños o suciedad.
- Daños serán investigados por Soporte Vite y pueden generar multa al pasajero.

Vite Estándar

- Servicio normal de traslado.
- Número de pasajeros = número de asientos de la unidad.
- Prohibido fumar, beber alcohol o usar drogas.

Vite Plus

- Para múltiples pasajeros o vehículos grandes.
- Misma regla de número de asientos.
- Mismas normas de respeto y seguridad que en Estándar.

5. CONTROL Y SOPORTE

- Todas las cancelaciones deben registrarse en la app con la justificación correspondiente.
- El equipo de Soporte investigará los casos para validar la justificación.
- Historial de incidencias se llevará en un sistema de tickets interno.

VITE CARE (PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y ADULTOS MAYORES)

Choferes

- Vehículo de fácil acceso (sedán o altura baja).
- Brindar asistencia básica para subir y bajar del vehículo, cuando se solicite.
- No realizar maniobras riesgosas (cargar físicamente al pasajero, levantar pesos que comprometan seguridad).
- Puede cancelar sin penalización si la asistencia requerida excede lo razonable o el equipo no puede asegurarse.

Pasajeros/Acompañantes

- Si requieren apoyo especializado (transferencias complejas, cuidado clínico), debe asistir un acompañante/cuidador.
- El equipo (silla plegable, andador, bastón) debe caber y asegurarse en la unidad; de lo contrario, se requiere Vite Plus.
- Animales de asistencia permitidos sin costo extra (no aplica Pet Friendly).

Seguridad y operación

- Cualquier solicitud de asistencia estará siempre bajo la discreción tanto del pasajero como del chofer.
- El viaje puede cancelarse si el equipo no cabe, no puede asegurarse, o hay riesgo de seguridad.
- Aplican las mismas reglas de respeto e higiene que en otros servicios.

REGLAS DE MULTAS, PAGOS Y BLOQUEOS EN VITE

Pasajeros

Multas aplicables solo en estos casos:

1. Daños a la unidad (mascotas, vómito, líquidos, suciedad excesiva, rayaduras, etc.)

- Multa según gravedad (evaluado por Soporte).

2. No pago del viaje (en efectivo u otro medio).

- El monto pendiente se sumará automáticamente al siguiente viaje.
- Si el pasajero no realiza otro viaje en tarjeta para cubrirlo de 7 a 14 días, su cuenta quedará bloqueada hasta saldar la deuda.

3. Cancelación después de 1 minuto:

- Multa de \$15 pesos, sumada al siguiente viaje.
- Ese monto se transfiere directamente al chofer afectado.

4. Otros casos (faltas de respeto, mal uso de modalidades, cancelaciones excesivas, etc.)

- No hay multa, pero sí bloqueos temporales o permanentes de la cuenta.

Choferes

Sanciones aplicables:

- Negarse sin razón válida a un viaje en Vite Care: bloqueo de 24 horas.
- Negarse sin razón válida a un viaje en Pet Friendly: bloqueo de 24 horas.
- Causar daños a un pasajero o a su propiedad: multa según el caso (se descuenta en el siguiente viaje).
- Cancelaciones injustificadas Vite Estándar:
 - 1ª vez: bloqueo 15 min.
 - 2ª vez: bloqueo 2 horas.
 - 3ª vez: bloqueo 24 horas.
- Reincidencia: bloqueo indefinido bajo revisión.
- Cancelaciones justificadas (sin penalización):
- Seguridad personal (pasajero agresivo, drogas, acoso).
- Condiciones inseguras (zona peligrosa, exceso de pasajeros).
- Falla mecánica en camino.
- Emergencia médica del chofer.
- Pasajero ausente tras 5 min de espera.

El chofer se compromete a proporcionar la documentación requerida por Vite para su validación, incluyendo pero no limitado a: licencia de conducir vigente, seguro de auto, tarjeta de circulación y demás documentos solicitados en el proceso de registro.