



## **POLÍTICA DE CANCELACIONES**

El Cliente podrá cancelar un servicio sin ningún coste:

- Si ha publicado un trayecto pero no ha aceptado o recibido ninguna puja.
- Si una vez aceptado al Drivr y sin la aceptación de este, decide que no quiere el servicio. Para ello deberá borrar la carrera de su historial.

Esta política de cancelación solamente se aplicará a los Trayectos en los que el Cliente haya seleccionado al Drivr y este haya confirmado la selección.

### **El Cliente podrá cancelar un servicio con coste:**

1. Si el Cliente cancela con una antelación superior a 12 horas antes de la hora del servicio, se le devolverá el importe íntegro de la puja seleccionada menos 2€ en concepto de Gastos de Gestión y comisión por pago con tarjeta.
2. Si el Cliente cancela el viaje con una antelación inferior a 12 horas y superior a 4 horas antes de la hora del servicio:
  - a. Si no hubieran pasado 30 minutos tras la Confirmación de la reserva por parte del Drivr, el Cliente tendrá derecho al reembolso de la totalidad de la puja seleccionada menos 2€ en concepto de Gastos de Gestión y comisión por pago con tarjeta.
  - b. Si hubieran pasado 30 minutos tras la Confirmación de la reserva por parte del Drivr, el Cliente tendrá derecho al reembolso de la totalidad de la puja seleccionada menos:
    - i. 5€ como compensación para el Drivr.
    - ii. 2€ que tendrá que abonar a la plataforma en concepto de Gastos de Gestión y comisión por pago con tarjeta.
3. Si el Cliente cancela con una antelación inferior a 4 horas o no se encuentra en el punto acordado, no tendrá derecho a ningún reembolso. Pasados 15 minutos desde la hora acordada el Drivr podrá abandonar el lugar dejando constancia por escrito de la hora y enviando la localización.

### **El Drivr recibirá como indemnización si el Cliente cancela el trayecto o no aparece:**

1. 5€ si el Cliente cancela con una antelación inferior a 12 horas y superior a 4 horas con respecto a la fecha del servicio y han pasado 30 minutos desde la Confirmación del Drivr.
2. La totalidad de la puja seleccionada, menos 2€ que serán para la plataforma en concepto de Gastos de Gestión y comisión por pago con tarjeta, si el Cliente cancela con menos de 4 horas de antelación o no se encuentra en el punto acordado pasados 15 minutos de la hora acordada.



### **El Drivr podrá cancelar un servicio con coste:**

1. Si el Drivr cancela con una antelación superior a 12 horas antes de la hora del servicio se le cargará una comisión de 2€ en concepto de Gastos de Gestión y comisión por pago con tarjeta.
2. Si el Drivr cancela con una antelación inferior a 12 horas y superior a 4 horas antes de la hora del servicio:
  - a. Si no hubieran pasado 30 minutos tras la Confirmación de la reserva por parte del Drivr, este tendrá que abonar 2€ a la plataforma en concepto de Gastos de Gestión y comisión por pago con tarjeta.
  - b. Si hubieran pasado 30 minutos tras la Confirmación de la reserva por parte del Drivr, este tendrá que abonar:
    - i. 5€ como compensación para el Cliente.
    - ii. 2€ que tendrá que abonar a la plataforma en concepto de Gastos de Gestión y comisión por pago con tarjeta.
3. Si el Drivr cancela con una antelación inferior a 4 horas:
  - a. Si no hubieran pasado 30 minutos tras la Confirmación de la reserva por parte del Drivr, este tendrá que abonar 2€ a la plataforma en concepto de Gastos de Gestión y comisión por pago con tarjeta.
  - b. Si hubieran pasado 30 minutos tras la Confirmación de la reserva por parte del Drivr, este tendrá que abonar la mitad de la puja seleccionada.
3. Si el Drivr no se encuentra en el punto acordado a la hora del comienzo del servicio, tendrá que abonar la totalidad de la puja. Pasados 15 minutos desde la hora acordada el Cliente podrá abandonar el lugar dejando constancia por escrito de la hora y enviando la localización.

### **El Cliente recibirá como indemnización si el Drivr cancela el trayecto o no aparece:**

1. 5€ Si el Drivr cancela con una antelación inferior a 12 horas y superior a 4 horas con respecto a la fecha del servicio y han pasado 30 minutos desde la Confirmación del Drivr.
2. La mitad de la puja seleccionada, menos 2€ que serán para la plataforma en concepto de Gastos de Gestión y comisión por pago con tarjeta, si el Drivr cancela con menos de 4 horas de antelación y han pasado 30 minutos desde la confirmación del Drivr.
3. La totalidad de la puja, menos 2€ que serán para la plataforma en concepto de Gastos de Gestión y comisión por pago con tarjeta, si el Drivr no se presenta en el punto acordado pasados 15 minutos de la hora acordada, sin haber



notificado al Cliente de su retraso y habiendo sido aceptado por éste dicho retraso.

### **RECOMENDACIONES**

Una vez que el Cliente selecciona uno de los Drivr que han pujado por su trayecto, es recomendable que el Drivr acepte al Cliente a la mayor brevedad posible.

Se recomienda que al llegar, tanto el Drivr como el pasajero avisen a la otra parte de que han llegado al lugar de inicio del trayecto. Lo mejor en estos casos es hacerlo vía escrita para que quede constancia y mandar localización por Whatsapp.

Si un trayecto se cancela por parte del Drivr, el Cliente siempre podrá publicar nuevamente el trayecto.

El tiempo de espera tanto para el Cliente como para el Drivr será de 15 minutos.

**Copyright © 2017 INTEGRAL BUSINESS SUPPORT SL, Todos los derechos reservados.**