

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO MOTOVUELTAS

Al solicitar, contratar o utilizar los servicios de Motovueltas, el cliente declara haber leído, entendido y aceptado los presentes Términos y Condiciones.

1. IDENTIFICACIÓN DEL SERVICIO

Motovueltas es un servicio de recados, diligencias, compras por encargo, recogidas y entregas urbanas en moto, orientado a facilitar al cliente la realización de tareas logísticas y operativas dentro de la zona de cobertura definida por la empresa.

2. ACEPTACIÓN DE LOS TÉRMINOS

El cliente acepta estos Términos y Condiciones desde el momento en que:

- solicita una cotización,
- confirma un servicio,
- realiza un pago,
- envía instrucciones para ejecutar un recado,
- o utiliza cualquier canal de atención de Motovueltas para contratar el servicio.

La confirmación del pedido implica aceptación expresa de estas condiciones.

3. OBJETO DEL SERVICIO

Motovueltas presta servicios de:

- recogida y entrega de documentos,
- recogida y entrega de paquetes pequeños,
- compras por encargo,
- diligencias simples,
- recados con una o varias paradas,
- servicios urgentes dentro de la cobertura disponible.

Motovueltas actúa como operador logístico de recados y diligencias urbanas, y no como transportador de personas ni como representante legal del cliente ante terceros.

4. COBERTURA Y DISPONIBILIDAD

El servicio se presta únicamente dentro de las zonas de cobertura definidas por Motovueltas.

La disponibilidad del servicio dependerá de:

- ubicación del cliente,
- horario de operación,
- condiciones de movilidad,
- condiciones climáticas,
- disponibilidad de motoristas,
- nivel de demanda al momento de la solicitud.

Motovueltas no garantiza disponibilidad inmediata en todos los casos.

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO MOTOVUELTAS

5. CONDICIONES PARA SOLICITAR UN SERVICIO

Para solicitar un servicio, el cliente deberá proporcionar información clara, exacta y suficiente, incluyendo como mínimo:

- nombre completo,
- número de contacto,
- dirección de recogida,
- dirección de entrega,
- descripción detallada del recado,
- nombre de quien entrega y quien recibe, si aplica,
- horario requerido,
- observaciones relevantes,
- valor estimado del producto o encargo, si aplica.

Motovueltas podrá rechazar o suspender un servicio si la información suministrada es incompleta, confusa, inexacta o genera riesgos operativos.

6. COTIZACIÓN Y TARIFAS

Toda solicitud será evaluada antes de su confirmación. La tarifa del servicio dependerá de criterios como:

- tipo de recado,
- distancia,
- tiempo estimado,
- número de paradas,
- tiempo de espera,
- urgencia,
- complejidad operativa,
- horario del servicio.

Las tarifas informadas por Motovueltas podrán incluir recargos por:

- distancia adicional,
- espera,
- paradas adicionales,
- horarios especiales,
- domingos o festivos,
- urgencia,
- complejidad adicional.
- Ningún servicio se considerará confirmado hasta que el cliente acepte expresamente la tarifa cotizada.

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO MOTOVUELTAS

7. FORMA DE PAGO

Motovueeltas podrá exigir pago anticipado total o parcial antes de iniciar el servicio, especialmente en los siguientes casos:

- clientes nuevos,
- compras por encargo,
- servicios urgentes,
- servicios con varias paradas,
- servicios de mayor valor,
- recados con gastos asociados.

El cliente deberá realizar el pago por los medios autorizados por Motovueeltas. Cuando el servicio incluya compra de productos, el cliente deberá anticipar el valor del producto o autorizar de forma expresa el monto máximo de compra. Motovueeltas podrá abstenerse de iniciar o continuar el servicio mientras no se confirme el pago correspondiente.

8. TIEMPOS DEL SERVICIO

Los tiempos informados por Motovueeltas son estimados y podrán variar por causas ajenas a la empresa, entre ellas:

- tráfico,
- lluvia,
- cierres viales,
- demoras en comercios o edificios,
- errores en la dirección suministrada,
- falta de respuesta del cliente o del destinatario,
- disponibilidad del producto,
- novedades operativas en ruta.

Motovueeltas no será responsable por retrasos razonables originados en causas no imputables directamente a su gestión.

9. OBLIGACIONES DEL CLIENTE

El cliente se obliga a:

- suministrar información verdadera, clara y completa,
- indicar correctamente las direcciones,
- informar cualquier dato relevante para la ejecución del recado,
- atender oportunamente llamadas o mensajes cuando sea necesario,
- realizar los pagos en el tiempo solicitado,
- no solicitar servicios prohibidos, ilícitos o riesgosos,
- verificar que el objeto entregado esté correctamente empacado, protegido y apto para transporte en moto,
- informar de forma previa si el encargo requiere manejo especial.
- El cliente responderá por los perjuicios derivados de información errónea, omisiones, instrucciones ambiguas o cambios de última hora que afecten el servicio.

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO MOTOVUELTAS

10. OBJETOS Y SERVICIOS NO PERMITIDOS

Motovueeltas no transporta ni gestiona:

- sustancias ilícitas,
- armas, municiones o explosivos,
- dinero en efectivo en montos elevados,
- joyas o artículos de alto valor no autorizados previamente,
- sustancias peligrosas, tóxicas o inflamables,
- materiales biológicos o contaminantes,
- mercancía ilegal,
- objetos cuyo transporte represente un riesgo para el motorista, terceros o la operación,
- encargos que impliquen suplantación, fraude, actos ilegales o actividades contrarias a la ley.

Motovueeltas se reserva el derecho de rechazar, cancelar o suspender cualquier servicio que considere riesgoso, sospechoso, ilegal o contrario a sus políticas internas.

11. COMPRAS POR ENCARGO

En los servicios de compra por encargo:

- el cliente deberá especificar con claridad el producto solicitado,
- deberá autorizar el valor máximo de compra,
- deberá anticipar el dinero del producto cuando así se requiera,
- y asumirá el riesgo de disponibilidad en el establecimiento.

Motovueeltas no garantiza la existencia del producto, ni responde por cambios de precio, agotados, errores del comercio, diferencias de talla, color, presentación o referencias, salvo que exista negligencia operativa comprobada por parte de Motovueeltas.

Si el producto no está disponible, Motovueeltas informará al cliente para recibir nuevas instrucciones. No se realizarán sustituciones sin autorización del cliente.

12. ENTREGA Y RECEPCIÓN

El servicio se entenderá cumplido cuando el pedido sea entregado en la dirección o punto indicado por el cliente, a la persona identificada o disponible para recibirlo según las instrucciones suministradas.

El cliente acepta que Motovueeltas podrá considerar válida la entrega cuando:

- se entregue al destinatario informado,
- se entregue a una persona autorizada en el lugar,
- se obtenga confirmación razonable de recepción,
- o exista evidencia suficiente de cumplimiento del servicio.

Es responsabilidad del cliente informar de forma precisa quién recibirá el encargo y cómo debe realizarse la entrega.

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO MOTOVUELTAS

13. TIEMPOS DE ESPERA

Motovueltas podrá incluir un tiempo de espera básico según el tipo de servicio. Cualquier espera adicional podrá generar recargos.

Si durante la ejecución del servicio:

- el cliente no responde,
- el destinatario no está disponible,
- el comercio demora la atención,
- o se requiere esperar más tiempo del previsto,

Motovueltas podrá:

- cobrar el tiempo de espera adicional,
- recotizar el servicio,
- reprogramarlo,
- o cancelarlo, según el caso.

14. CANCELACIONES

14.1 Cancelación antes de la asignación

Si el cliente cancela antes de que el pedido haya sido asignado a un motorista, Motovueltas podrá no cobrar penalidad o cobrar un valor administrativo si ya hubo gestión relevante.

14.2 Cancelación después de la asignación

Si el cliente cancela después de que el servicio haya sido asignado, Motovueltas podrá cobrar una penalidad mínima o un porcentaje del valor del servicio.

14.3 Cancelación con motorista en ruta

Si el motorista ya se encuentra en desplazamiento, Motovueltas podrá cobrar el valor correspondiente al trayecto realizado, el tiempo invertido y demás costos generados.

14.4 Imposibilidad de completar el servicio por causa del cliente

Si el servicio no puede completarse por causas atribuibles al cliente, incluyendo información incorrecta, ausencia, falta de pago, instrucciones contradictorias o falta de respuesta, Motovueltas podrá cobrar total o parcialmente el servicio.

15. REPROGRAMACIONES Y CAMBIOS

Cualquier cambio en:

- direcciones,
- destinatario,
- tipo de recado,
- número de paradas,
- instrucciones,
- horario,
- o alcance del servicio,

podrá generar:

- recotización,
- ampliación del tiempo estimado,
- o nueva validación operativa.

Motovueltas no está obligada a aceptar cambios una vez iniciado el servicio.

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO MOTOVUELTAS

16. RESPONSABILIDAD DEL CLIENTE SOBRE EL CONTENIDO DEL ENCARGO

El cliente declara que el contenido del encargo:

- es legal,
- no está prohibido,
- no pone en riesgo la integridad del motorista,
- y puede ser transportado razonablemente en moto.

El cliente será el único responsable por el contenido real de los objetos entregados a Motovueltras y mantendrá indemne a la empresa frente a cualquier reclamación, sanción, perjuicio o actuación derivada del contenido del encargo.

17. LÍMITES DE RESPONSABILIDAD DE MOTOVUELTAS

Motovueltras responderá únicamente cuando exista incumplimiento o negligencia directamente atribuible a la empresa y debidamente comprobada.

En ningún caso Motovueltras responderá por:

- retrasos causados por tráfico, clima o terceros,
- errores en direcciones o instrucciones dadas por el cliente,
- indisponibilidad de productos en comercios,
- daños derivados de embalaje insuficiente,
- perjuicios indirectos, lucro cesante o pérdidas comerciales,
- actos de terceros ajenos al control razonable de la empresa,
- hechos de fuerza mayor o caso fortuito.

La responsabilidad de Motovueltras, cuando legalmente proceda, se limitará al valor efectivamente pagado por el servicio correspondiente, salvo disposición legal imperativa en contrario.

18. OBJETOS FRÁGILES, DELICADOS O DE VALOR

Si el cliente solicita el transporte de objetos frágiles, delicados o de valor, deberá informarlo de manera previa y expresa.

Motovueltras podrá:

- rechazar el servicio,
- aceptarlo con condiciones especiales,
- exigir embalaje adecuado,
- aplicar una tarifa especial,
- o limitar su responsabilidad conforme a lo permitido por la ley.

La omisión de esta información por parte del cliente exonera a Motovueltras de responsabilidad por daños derivados de la naturaleza del objeto o de un embalaje inadecuado.

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO

MOTOVUELTAS

19. NEGATIVA O SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

Motovueltas podrá negarse a prestar o podrá suspender un servicio cuando:

- existan dudas sobre la legalidad del encargo,
- haya información incompleta o falsa,
- no se haya confirmado el pago requerido,
- el cliente o destinatario incurra en trato irrespetuoso o riesgoso,
- las condiciones pongan en peligro al motorista,
- el contenido del encargo no sea apto para transporte,
- exista imposibilidad material de continuar la operación.

En estos casos, Motovueltas definirá si aplica o no devolución parcial o total según el estado del servicio.

20. ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

Toda queja, novedad o reclamación deberá ser presentada por el cliente a través de los canales oficiales de Motovueltas dentro de un plazo razonable desde la ocurrencia del hecho.

El cliente deberá aportar:

- nombre,
- fecha del servicio,
- descripción de la situación,
- evidencia disponible,
- y cualquier información relevante para su revisión.

Motovueltas evaluará el caso y dará respuesta dentro de un plazo razonable según la complejidad del asunto.

21. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Al solicitar el servicio, el cliente autoriza a Motovueltas a recopilar, almacenar, usar y tratar sus datos personales con las siguientes finalidades:

- gestionar pedidos,
- contactar al cliente,
- coordinar entregas,
- verificar pagos,
- atender solicitudes, quejas y reclamos,
- mejorar la operación y la calidad del servicio,
- y cumplir obligaciones legales aplicables.

Motovueltas tratará los datos personales conforme a la normativa colombiana aplicable en materia de protección de datos personales.

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO MOTOVUELTAS

22. MODIFICACIONES DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES

Motovueltas podrá actualizar, modificar o ajustar estos Términos y Condiciones en cualquier momento. La versión vigente será la aplicable al momento de la solicitud del servicio.

Se recomienda al cliente revisar periódicamente las condiciones aplicables antes de contratar.

23. LEGISLACIÓN APLICABLE Y JURISDICCIÓN

Estos Términos y Condiciones se regirán por las leyes de la República de Colombia.

Cualquier controversia derivada de la prestación del servicio será resuelta conforme a la legislación colombiana vigente.

24. ACEPTACIÓN FINAL

Al solicitar, confirmar o pagar un servicio de Motovueltas, el cliente manifiesta de forma expresa que:

- ha leído estos Términos y Condiciones,
- los entiende,
- y los acepta en su totalidad.

TEXTO CORTO DE ACEPTACIÓN PARA WHATSAPP O FORMULARIO

Al confirmar este servicio, el cliente declara haber leído y aceptado los Términos y Condiciones de Motovueltas, incluyendo tarifas, tiempos estimados, políticas de pago, cancelación, cobertura, límites de responsabilidad y condiciones del encargo.

TEXTO ULTRACORTO PARA CHECKBOX

He leído y acepto los Términos y Condiciones de Motovueltas.

Te conviene tener también una Política de Cancelación y Reembolsos separada y una Política de Tratamiento de Datos aparte, porque eso te da mucha más solidez operativa y legal.