

Términos y Condiciones de Trayek

1. Aceptación de los términos

Al registrarte y utilizar la aplicación Trayek, aceptas estos términos y condiciones. Asimismo, aceptas que los suscriptores no son considerados empleados, colaboradores ni socios de la empresa Trayek S.A.S. de C.V. Si no estás de acuerdo con estos términos, no podrás utilizar nuestros servicios. Estos términos y condiciones son una descripción general para los suscriptores que deseen usar la plataforma.

2. Naturaleza del servicio

Trayek es una plataforma tecnológica que conecta a usuarios con suscriptores conductores independientes para facilitar el transporte privado a través de una aplicación con suscripción de pago. Trayek no presta directamente el servicio de transporte y no es responsable de la conducta, seguridad o acciones de los suscriptores.

Trayek no interfiere ni cobra comisión alguna de las ganancias que los suscriptores generan a través de sus viajes; cada conductor conserva el 100% del ingreso por cada servicio realizado. Nuestra función es actuar como un gestor tecnológico y facilitador, proporcionando a los suscriptores una herramienta para maximizar su rendimiento y obtener ingresos de manera eficiente, segura y transparente.

Asimismo, Trayek no se hace responsable por la conducta, seguridad, decisiones o acciones de los suscriptores durante o fuera de los trayectos realizados con la plataforma.

3. Registro y cuentas

- Solo mayores de 18 años pueden registrarse en la plataforma.
- Los suscriptores deben proporcionar:
 - Número de teléfono y correo electrónico.
 - Foto del suscriptor (tomada en las oficinas de Trayek del estado donde se usará la app).

- Licencia de conducir vigente del estado donde se prestará el servicio.
- Comprobante de domicilio.
- Identificación oficial (INE o pasaporte) con sede en el estado donde se prestará el servicio.
- Tarjeta de circulación y placas del estado.
- Seguro de cobertura amplia con responsabilidad civil y daños a terceros.
- Trayek puede suspender cuentas si detecta irregularidades o incumplimiento de estos términos, sin obligación de reembolso.
- Tarifas de suscripción:
 - Diario: \$149 MXN
 - Semanal: \$849 MXN
 - Mensual: \$3,199 MXN
- El costo de la suscripción tendrá un aumento anual conforme a la inflación a partir de 2027.
- Para recibir los pagos de los usuarios, se deberá abrir una cuenta de PayPal.
- Todos los pagos relacionados con suscripciones, cargos administrativos, tarifas y cualquier pago procesado dentro de Trayek se efectuarán exclusivamente a través de Stripe.

4. Tarifas y cargos

Como suscriptor, debes estar consciente de que se pueden generar cargos adicionales:

- Cuotas por solicitud
- Cargos de casetas
- Cargos por demoras y estacionamientos
- Recargos aeroportuarios
- Tarifas por tiempo y destino extra

- IVA
- Tarifas por daño al vehículo, limpieza u objetos olvidados

Cuando un proveedor externo reporte daños o limpieza, y Trayek verifique la situación, la empresa podrá facilitar el cobro al usuario mediante el método de pago registrado. Estos importes se transferirán al proveedor y no son reembolsables.

Tarifas según tipo de servicio

- Trayek Lite: \$4.00/km, \$1.80/minuto, \$7.00 base, mínimo \$30.00
- Trayek Plus: \$5.00/km, \$2.30/minuto, \$12.00 base, mínimo \$40.00
- Trayek Max: \$7.00/km, \$2.90/minuto, \$18.00 base, mínimo \$55.00
- Trayek Lux: \$12.00/km, \$4.00/minuto, \$25.00 base, mínimo \$75.00
- Trayek Moto: \$2.90/km, \$1.60/minuto, \$5.00 base, mínimo \$18.00

Los precios pueden ajustarse si el sistema detecta un incremento en el tiempo estimado.

4.1 Métodos de pago y políticas de cobro

- Métodos de pago aceptados: efectivo, tarjeta, saldo en la app.
- Todos los pagos electrónicos (tarjeta, saldo, suscripciones, penalizaciones y cargos automáticos) se procesan exclusivamente a través de Stripe.
- No hay reembolsos una vez concluido el viaje.
- Penalización por cancelación después de 2 minutos desde la solicitud.
- El usuario debe agregar paradas extra desde la app.
- Si un viaje pagado en efectivo queda incompleto, el adeudo se cargará automáticamente vía Stripe.
- El suscriptor debe finalizar el viaje en la app.
- Propinas: 100% para los suscriptores.

- El usuario tiene 2 minutos para abordar. Después:
 - Minuto 3 y 4 → el suscriptor puede cancelar sin penalización.
 - Si el suscriptor espera más, se cobra \$2.00 por minuto extra (máximo 4 minutos).

5. Obligaciones de los suscriptores/conductores

- Manejar con seguridad.
- Ser cordial.
- Mantener el vehículo en buen estado.
- Contar con seguro de cobertura amplia.
- Respetar la capacidad del vehículo.
- No consumir alcohol o drogas.
- No exigir pagos fuera de la app.
- No desviar la ruta sin justificación.

6. Cancelaciones y penalizaciones

- Las cancelaciones pueden generar penalización.
- Para usuarios: depende del tiempo y distancia recorrida por el suscriptor.
- Para suscriptores: depende de cancelaciones injustificadas repetidas.
- Los suscriptores pueden cancelar por causas de peso: emergencias médicas, amenazas, fallas mecánicas graves, zonas de riesgo, etc.
- Si se cancela un viaje en proceso, solo se cobra hasta el punto donde terminó.

7. Sistema de reputación y acceso a la plataforma (Strikes)

Trayek utiliza un sistema de Strikes para mantener un entorno seguro y confiable.

- Cada suscriptor tiene un máximo de 5 Strikes acumulables.
- Se asignan por malas prácticas verificadas, quejas recurrentes, o incumplimiento de los términos.
- Los suscriptores pueden apelar presentando evidencia.
- Al acumular 5 Strikes, se aplicará una suspensión temporal de 7 días naturales, sin excepción.
- Para reactivar la cuenta, se deberá cubrir una cuota administrativa de \$500 MXN, procesada exclusivamente vía Stripe.
- Se recomienda instalar cámaras o grabadoras como evidencia.
- Suscriptores con Strikes o en ronda posterior ya no califican para “Trayek Xclusives”.

8. Seguridad y comportamiento

- Cero tolerancia al acoso o violencia.
- Incidentes pueden ser reportados.
- Falsas acusaciones de agresión → cancelación definitiva del usuario.
- Trayek puede suspender cuentas por conducta inapropiada.
- Reportes de fatiga pueden generar advertencias o suspensión.

9. Cancelaciones injustificadas por parte de suscriptores

Se registran cancelaciones injustificadas y pueden generar Strikes.

Cada caso se evalúa individualmente y puede apelarse con evidencia.

10. Grabación de audio y video

- El suscriptor puede grabar dentro del vehículo.
- Las grabaciones solo pueden usarse para aclarar incidentes o apelaciones.
- Al usar Trayek, el usuario acepta esta posibilidad.

11. Responsabilidad legal y limitaciones

Trayek actúa únicamente como intermediario.

No es responsable de accidentes, robos, daños, agresiones u otros incidentes, salvo negligencia directa de un suscriptor.

Usuarios y suscriptores utilizan el servicio bajo su propio riesgo.

En caso de accidente, ambas partes deben seguir los procedimientos legales.

Las reclamaciones se rigen por la ley del estado donde el suscriptor esté registrado.

12. Responsabilidad social y política de no discriminación

Trayek promueve un ambiente seguro e inclusivo.

No se tolera la discriminación.

Casos confirmados pueden derivar en suspensión, Strikes o eliminación de cuentas.

13. Pagos, horarios, obligaciones fiscales y depósitos

- Suscripciones (diaria, semanal o mensual) deben pagarse antes de usar la app.
- Todos los pagos de suscripción, cargos administrativos, penalizaciones y cualquier operación financiera dentro de Trayek se procesa exclusivamente a través de Stripe.
- No hay reembolsos una vez iniciado el periodo.
- Los suscriptores son libres de trabajar sin horarios impuestos.

- Los suscriptores son responsables de sus obligaciones fiscales.
- Los pagos de usuarios con tarjeta o saldo se depositan mediante PayPal.

14. Requisitos de los vehículos

- Antigüedad máxima: 8 años.
- Tipos aceptados: sedanes, hatchback, SUV, híbridos, eléctricos e hidrógeno.
- Mínimo 4 puertas y espacio para 4 pasajeros.
- Frenos ABS, 2 bolsas de aire, aire acondicionado funcional.
- Buen estado mecánico y estético.
- Documentación vigente del estado.

15. Responsabilidad en zonas federales

El ingreso a zonas federales es bajo responsabilidad del suscriptor.

Trayek no se hace responsable por multas o restricciones.

16. No obligaciones de los suscriptores

El suscriptor no está obligado a aceptar todas las solicitudes.

No está obligado a:

- Llevar menores sin tutor.
- Entrar a zonas de riesgo.
- Aceptar mascotas.
- Aumentar velocidad.
- Cambiar ruta sin confirmación.

- Permitir consumo de alcohol o sustancias.
- Transportar exceso de equipaje.

17. Modificaciones a los términos

Trayek puede modificar estos términos en cualquier momento.

El uso continuado de la plataforma implica aceptación de los cambios.