

## **CÓDIGO DE CONDUCTA Y BUENAS PRÁCTICAS PARA USUARIOS DE TU PARCERO**

La comunidad de Tu Parcero está comprometida con proporcionar un servicio de transporte seguro, respetuoso y confiable. Para mantener un entorno positivo y amigable para todos los miembros de nuestra comunidad, se requiere que los usuarios arrendadores y arrendatarios sigan este Código de Conducta y Buenas Prácticas:

- **Respeto mutuo:** Tratemos a todos los miembros de la comunidad Tu Parcero con amabilidad y respeto. Cualquier tipo de discriminación, acoso o amenaza no será tolerado.
- **Seguridad en primer lugar:** Cumple con todas las leyes de tránsito y regulaciones de seguridad vial. No operes un vehículo si estás bajo la influencia del alcohol, drogas o fatiga.
- **Comunicación clara y efectiva:** Mantén una comunicación respetuosa, evita el uso de lenguaje ofensivo, intimidante o inapropiado.
- **Privacidad:** Respeta la privacidad de todos los miembros de la comunidad. No compartas información personal sin consentimiento.
- **Integridad:** Sé honesto y transparente en todas tus interacciones. No se permiten acciones fraudulentas o engañosas.
- **Transparencia y honestidad:** Todos los usuarios y conductores deben proporcionar información veraz y completa en sus perfiles y durante la realización de los servicios. Falsificar información o intentar engañar a otros usuarios o al sistema es inaceptable.
- **Cuidado del vehículo:** Los usuarios deben tratar los vehículos con cuidado y limpieza. Cualquier daño causado al vehículo puede resultar en costos adicionales.
- **Calificación justa:** Proporciona calificaciones y comentarios justos y constructivos para mejorar continuamente la experiencia de Tu Parcero.
- **Uso de herramientas de terceros:** Está prohibido el uso de aplicaciones, programas o herramientas de terceros diseñadas para modificar el rendimiento o alterar las funcionalidades de la plataforma Tu Parcero. Esto incluye, pero no se limita a, aquellos que automatizan respuestas o que otorgan ventajas injustas en la aceptación de servicios.
- **No a la automatización:** No se permiten sistemas de respuesta automática. El contacto entre conductores y usuarios debe ser siempre directo y personalizado para garantizar la calidad de la experiencia Tu Parcero.

- **Prohibido el subarriendo de cuentas:** Las cuentas de conductores son personales e intransferibles. No se permite que un conductor permita a otros usar su cuenta en su nombre.
- **Adhesión a las políticas locales:** Todos los conductores y usuarios deben adherirse a las leyes y regulaciones locales en todo momento.
- **Seguridad personal:** No se permite ninguna forma de violencia, acoso o comportamiento amenazante. Esto incluye actitudes verbales, físicas y digitales que pueden hacer que los demás se sientan inseguros.
- **Denunciar conductas inapropiadas:** Se espera que todos los miembros de la comunidad de Tu Parcerero informen de cualquier comportamiento o incidente sospechoso, ilegal o que viole este código de conducta a través de los canales adecuados proporcionados por Tu Parcerero.

Cuando un usuario infringe las reglas del Código de Conducta de Tu Parcerero, se puede tomar una serie de medidas dependiendo de la gravedad de la infracción. Estas pueden incluir:

- **Advertencias:** Para infracciones menores o primeras ofensas, generalmente se emitirá una advertencia al usuario, recordándole la importancia de adherirse a las reglas.
- **Suspensión temporal:** Si las advertencias no se toman en serio o si la infracción es de mayor gravedad, se puede suspender la cuenta del usuario de forma temporal. Durante este tiempo, el usuario no podrá acceder a los servicios de Tu Parcerero.
- **Desactivación permanente:** Para las infracciones graves o repetidas, se puede optar por desactivar permanentemente la cuenta del usuario. Esto significa que el usuario ya no podrá utilizar los servicios de Tu Parcerero.

Será labor del equipo de mediación y calidad de Tu Parcerero identificar los casos donde un usuario incurra en una práctica que vaya en contra de los principios aquí mencionados y determinar la sanción a que haya lugar.

Si un usuario siente que ha sido injustamente sancionado, puede presentar una apelación enviando un correo electrónico a nuestro equipo de soporte al cliente.

El correo de contacto para estas situaciones es: [atencion@tuparcero.com](mailto:atencion@tuparcero.com) indicando en detalle la situación, proporcionando toda la información necesaria para que podamos evaluar el caso de manera justa y exhaustiva.