

Términos y Condiciones para Conductores FixGo

Última actualización: 31 de julio de 2026

Este anexo establece las condiciones aplicables a las personas registradas como Conductores dentro de la plataforma tecnológica FixGo. Al crear una cuenta, acceder a la app o utilizar el sistema para recibir solicitudes de viaje, el Conductor declara que ha leído, entendido y aceptado estas condiciones.

Antes de su publicación definitiva, este documento debe completarse con la razón social, el RIF, el domicilio legal y cualquier otro dato de identificación del responsable de la plataforma.

1. Objeto

FixGo actúa como una plataforma de intermediación tecnológica que facilita el contacto entre Pasajeros y Conductores para la prestación de servicios de transporte y movilidad.

Este documento regula:

- el acceso del Conductor a la plataforma
- las reglas de uso de la cuenta
- los requisitos mínimos de vehículo y documentación
- la determinación de tarifas y comisiones
- los estándares de calidad y seguridad
- las causales de suspensión o desconexión
- las consecuencias por incumplimiento

2. Aceptación electrónica

El Conductor acepta que su registro, los clics de aceptación, las notificaciones dentro de la app, los correos electrónicos, los mensajes de datos y demás manifestaciones electrónicas pueden producir efectos jurídicos y probatorios, conforme a la normativa venezolana aplicable.

La aceptación de este anexo puede acreditarse mediante:

- creación de cuenta

- casilla de aceptación
- firma electrónica o validación digital, si la plataforma la habilita
- uso continuado de la cuenta después de una actualización razonablemente informada

3. Relación de independencia

El Conductor reconoce que la utilización de la plataforma se estructura como una relación de prestación de servicios independiente e intermediación tecnológica, sin exclusividad ni horarios obligatorios impuestos por FixGo.

El Conductor conserva, en principio, la libertad de:

- conectarse o desconectarse cuando lo decida
- aceptar o rechazar solicitudes de viaje
- organizar su disponibilidad
- utilizar otros medios o actividades económicas compatibles con la ley

Sin perjuicio de lo anterior, ninguna cláusula de este anexo podrá interpretarse como renuncia a derechos laborales irrenunciables ni como impedimento para que la autoridad competente califique los hechos conforme al principio de primacía de la realidad previsto en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.

4. Base legal de este anexo

Este anexo se interpreta y aplica tomando en cuenta, entre otras, las siguientes normas venezolanas:

- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, artículos 89, 94, 112 y 117
- Ley sobre Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas
- Ley sobre Protección a la Privacidad de las Comunicaciones
- Ley Especial contra los Delitos Informáticos
- Ley para Promover y Proteger el Ejercicio de la Libre Competencia

5. Requisitos del Conductor

Para mantener su cuenta activa, el Conductor debe:

- suministrar información veraz, completa y actualizada
- poseer licencia de conducir vigente y apta para la actividad

- mantener vigente el certificado médico y los demás recaudos exigidos por la ley o por la plataforma
- contar con seguro vigente o la cobertura que legalmente corresponda al vehículo
- ser el único autorizado para utilizar su cuenta
- no compartir credenciales, claves, accesos ni dispositivos de autenticación
- respetar las normas de tránsito, seguridad vial y demás reglamentos aplicables
- mantener una conducta respetuosa, segura y profesional con los Pasajeros

FixGo podrá solicitar la actualización de documentos o datos cuando sea necesario para verificar cumplimiento, seguridad o continuidad del servicio.

6. Requisitos del vehículo

El vehículo utilizado en la plataforma debe:

- encontrarse en condiciones mecánicas, eléctricas y de seguridad adecuadas
- presentarse limpio y apto para prestar el servicio
- contar con los documentos, placas, permisos y registros exigibles
- ser el vehículo efectivamente utilizado para los viajes asociados a la cuenta, salvo autorización expresa y verificable de FixGo

Si el vehículo deja de cumplir los requisitos mínimos, FixGo podrá limitar temporalmente la cuenta hasta que el Conductor subsane la situación.

7. Uso de la cuenta

La cuenta de Conductor es personal e intransferible. Está prohibido:

- compartir la cuenta con terceros
- permitir que otra persona acepte viajes bajo su perfil
- alterar datos de identidad, vehículo o ubicación
- utilizar accesos ajenos o credenciales de otras personas
- simular disponibilidad, recorridos o servicios inexistentes

El Conductor deberá mantener sus datos de contacto activos para recibir notificaciones operativas, validaciones y avisos de seguridad.

8. Tarifas y comisión de la plataforma

La tarifa del servicio podrá ser calculada por el sistema de FixGo de forma automatizada, tomando en cuenta parámetros como distancia, tiempo, demanda, ruta, disponibilidad y demás variables operativas configuradas por la plataforma.

El Conductor acepta que:

- el monto mostrado por la aplicación es el monto de referencia para el viaje
- no puede exigir al Pasajero cobros adicionales no autorizados por el sistema
- cualquier ajuste, recargo, promoción o descuento deberá estar reflejado o permitido por la plataforma
- FixGo podrá retener una comisión por intermediación tecnológica o por el uso del servicio

La comisión, cuando aplique, podrá descontarse antes de la liquidación al Conductor o reflejarse en el balance interno correspondiente.

9. Cobro y comprobantes

El Conductor deberá respetar el monto y las condiciones de pago informadas por la aplicación al momento de finalizar el viaje.

Quedan prohibidos los cobros:

- superiores a la tarifa mostrada sin autorización
- ocultos o no informados al sistema
- destinados a eludir la comisión de la plataforma
- basados en acuerdos fraudulentos o simulados con el Pasajero

Los comprobantes, liquidaciones y registros generados por FixGo o por sus sistemas de apoyo podrán tener valor probatorio conforme a la normativa venezolana sobre mensajes de datos.

10. Calidad del servicio

Después de cada viaje, el Pasajero podrá calificar el servicio recibido. El Conductor acepta mantener un estándar mínimo de calidad y trato respetuoso.

FixGo puede evaluar, entre otros, los siguientes indicadores:

- calificación promedio
- cancelaciones injustificadas
- puntualidad
- trato al usuario

- estado del vehículo
- cumplimiento de rutas o protocolos

La plataforma podrá establecer planes de mejora, advertencias o restricciones cuando el desempeño del Conductor afecte de forma relevante la experiencia del servicio.

11. Conducta obligatoria

El Conductor se compromete a:

- conducir de forma prudente y conforme a la ley
- respetar la dignidad, intimidad y seguridad de los Pasajeros
- evitar discriminación, acoso, amenazas o agresiones
- proteger los objetos personales del Pasajero en la medida razonable
- no consumir sustancias que comprometan la conducción segura durante la prestación del servicio
- no manipular la ubicación, la ruta ni los eventos del viaje
- no aceptar ni promover maniobras para ocultar viajes reales a la plataforma

12. Causales de suspensión o desconexión

FixGo podrá suspender temporal o permanentemente la cuenta del Conductor cuando ocurra cualquiera de las siguientes situaciones:

- documentos vencidos o inexistentes
- información falsa o incompleta en el perfil
- incumplimiento grave o reiterado de los estándares de calidad
- reporte fundado por conducción temeraria, agresividad o maltrato
- cobros superiores a la tarifa autorizada
- manipulación del GPS, de la ruta o de la disponibilidad
- simulación de viajes, viajes fantasma o cualquier fraude operativo
- uso compartido de cuenta
- incumplimiento de medidas de seguridad exigidas por la plataforma
- requerimiento de autoridad competente

En casos graves que comprometan la seguridad de Pasajeros, Conductores o de la plataforma, FixGo podrá suspender de forma inmediata mientras realiza la revisión correspondiente.

13. Procedimiento de revisión

Salvo que exista una urgencia de seguridad o un mandato de autoridad, FixGo podrá informar al Conductor sobre la medida adoptada y permitirle presentar aclaraciones o recaudos de respaldo.

La revisión podrá realizarse por medios electrónicos y no impedirá que la plataforma mantenga medidas preventivas mientras se resuelve la incidencia.

14. Privacidad y datos del Conductor

El tratamiento de los datos personales, de ubicación, de desempeño y de uso del Conductor se regirá por la Política de Privacidad de FixGo y por la normativa venezolana aplicable.

El Conductor acepta que FixGo trate su información para:

- operar la cuenta
- verificar identidad y documentos
- asignar viajes
- calcular tarifas y comisiones
- proteger la seguridad del servicio
- cumplir obligaciones legales
- atender reclamos, disputas o investigaciones

15. Comunicaciones electrónicas

FixGo podrá notificar al Conductor por correo electrónico, mensajes dentro de la app, mensajes de texto u otros medios electrónicos equivalentes.

El Conductor se obliga a revisar los canales electrónicos habilitados por la plataforma, ya que allí podrán remitirse:

- cambios operativos
- notificaciones de seguridad
- suspensiones o revisiones de cuenta
- liquidaciones o estados de pago
- actualizaciones de estos términos

16. Responsabilidad del Conductor

El Conductor responde por su conducta, por la legalidad y vigencia de sus documentos, por el estado de su vehículo y por el cumplimiento de las obligaciones que le resulten exigibles según la ley y la operación que realice.

FixGo no asume responsabilidad por actuaciones del Conductor que:

- contradigan este anexo
- infrinjan la ley
- se ejecuten fuera del sistema de la plataforma
- deriven de información falsa o de usos indebidos de la cuenta

17. Cambios a estos términos

FixGo podrá modificar este anexo cuando sea necesario por razones:

- operativas
- técnicas
- comerciales
- de seguridad
- legales o regulatorias

Cuando el cambio sea relevante, FixGo procurará notificarlo por medios razonables. El uso continuado de la plataforma después de la entrada en vigencia de la actualización podrá entenderse como aceptación, en la medida permitida por la ley.

18. Ley aplicable y solución de controversias

Este anexo se interpretará conforme a las leyes de la República Bolivariana de Venezuela.

Si surgiera una controversia, las partes procurarán resolverla por vías internas de revisión o atención antes de acudir a las instancias que correspondan conforme a la ley.

19. Marco legal venezolano de referencia

Este documento se apoya, entre otras, en las siguientes disposiciones:

- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, artículos 89, 94, 112 y 117
- Ley sobre Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas, por el reconocimiento jurídico de mensajes de datos, aceptación electrónica y valor probatorio de las comunicaciones digitales

- Ley Especial contra los Delitos Informáticos, por la protección frente a fraude, manipulación de datos, acceso no autorizado e interceptación de información
- Ley para Promover y Proteger el Ejercicio de la Libre Competencia, por la prestación de servicios en un entorno de competencia leal y transparente
- Ley sobre Protección a la Privacidad de las Comunicaciones, en lo que corresponda a comunicaciones privadas entre usuarios y la plataforma

> Nota: este anexo es una base documental y debe revisarse antes de su publicación oficial para ajustarlo a la razón social, los canales de contacto definitivos, la operativa real de pagos y cualquier requisito regulatorio adicional.