

Términos y Condiciones de Uso de FixGo

Última actualización: 31 de julio de 2026

Los presentes Términos y Condiciones regulan el acceso y uso que usted haga, como persona natural, de la aplicación móvil FixGo, de su sitio web, de sus contenidos, funcionalidades y servicios asociados. Le recomendamos leer este documento con atención antes de continuar.

Al acceder o usar los Servicios, usted acepta quedar vinculado por estas Condiciones. Si no está de acuerdo, no debe usar la plataforma.

FixGo deja constancia de que este documento debe completarse, antes de su publicación oficial, con la razón social, el RIF, el domicilio legal y cualquier otro dato de identificación del responsable de la operación.

1. Relación contractual

Estos Términos constituyen una relación contractual entre usted y FixGo para regular el uso de la plataforma tecnológica.

FixGo presta un servicio de intermediación tecnológica que permite a los usuarios organizar y solicitar servicios de movilidad y transporte a terceros proveedores independientes. Salvo que la ley o el contrato aplicable dispongan otra cosa, FixGo no se presenta como transportista directo ni como operador material del vehículo que ejecuta cada viaje.

2. Definiciones básicas

Para estos Términos:

- "Pasajero" es la persona que solicita o utiliza un servicio a través de la plataforma.
- "Conductor" es el proveedor independiente que acepta y ejecuta el servicio de transporte.
- "Servicios" son las funcionalidades de la app, el sitio web, el soporte y demás herramientas asociadas.
- "Contenido" incluye textos, imágenes, íconos, marcas, diseños, interfaces, software y material informativo de FixGo.

3. Aceptación electrónica

Usted reconoce que el registro, la navegación, el uso continuado, la casilla de aceptación, los mensajes de datos y otros actos electrónicos pueden valer como aceptación válida de estos Términos, en la medida reconocida por la legislación venezolana aplicable.

4. Los Servicios

FixGo proporciona una plataforma tecnológica que conecta a Pasajeros con Conductores independientes para coordinar servicios de transporte, movilidad o asistencia relacionada.

Las tarifas, tiempos estimados, disponibilidad y demás variables operativas pueden variar según la distancia, la demanda, la ruta, la ubicación y otras condiciones técnicas o comerciales de la plataforma.

La disponibilidad de los Servicios puede cambiar sin aviso previo por razones de seguridad, mantenimiento, capacidad operativa, cumplimiento legal o fuerza mayor.

5. Licencia de uso

Sujeto al cumplimiento de estas Condiciones, FixGo le otorga una licencia limitada, no exclusiva, revocable y no transferible para:

- acceder y usar la aplicación móvil FixGo en su dispositivo personal
- acceder y usar el sitio web y los contenidos puestos a disposición por FixGo
- usar las funcionalidades habilitadas para su perfil y su región

Usted no adquiere derechos de propiedad sobre la plataforma, el software, la marca ni los contenidos, salvo los permisos expresamente otorgados por ley o por estos Términos.

6. Cuentas de usuario

Para utilizar la mayor parte de los Servicios, usted debe crear una cuenta y proporcionar información veraz, actual, exacta y suficiente para operar la plataforma.

Usted es responsable de:

- mantener la confidencialidad de sus credenciales
- toda actividad realizada desde su cuenta
- actualizar sus datos cuando cambien
- notificar a FixGo cualquier acceso no autorizado o uso indebido

FixGo puede suspender o limitar una cuenta cuando detecte inconsistencias, fraude, riesgo de seguridad o incumplimiento de estos Términos.

7. Requisitos de uso

El Servicio no está disponible para personas menores de 18 años sin la intervención o autorización del representante legal cuando esta sea exigible.

Usted se compromete a:

- usar la plataforma únicamente con fines lícitos
- cumplir las leyes de la República Bolivariana de Venezuela
- no suplantar a otra persona
- no autorizar a terceros a usar su cuenta
- no manipular la app, los precios, la ubicación ni los sistemas de seguridad

8. Pagos, tarifas y cobros

Usted entiende que el uso de los Servicios puede generar cargos por el servicio prestado por un Conductor independiente.

8.1. Cálculo de tarifas

Las tarifas pueden calcularse con base en:

- distancia
- tiempo de viaje
- demanda del servicio
- condiciones de ruta
- variables operativas del sistema

FixGo podrá mostrar una tarifa estimada o fija antes de confirmar el viaje. Cuando el sistema indique un monto final, ese será el valor de referencia para completar la transacción, salvo ajuste expresamente informado.

8.2. Métodos de pago

Los pagos pueden realizarse mediante los medios habilitados en la plataforma, que pueden incluir:

- bolívaes

- pago móvil
- transferencias
- efectivo
- divisas, cuando la plataforma o el Conductor lo permitan y ello sea compatible con la normativa aplicable

8.3. Comisión de la plataforma

FixGo podrá retener una comisión por el uso de la plataforma tecnológica y por la intermediación entre usuarios y Conductores. El porcentaje o esquema aplicable podrá informarse en la cuenta del Conductor, en acuerdos específicos o dentro de la plataforma.

8.4. Cobros no autorizados

Quedan prohibidos los cobros:

- superiores a la tarifa mostrada sin justificación válida
- ocultos o fuera del sistema
- destinados a eludir la comisión de FixGo
- basados en acuerdos fraudulentos o simulados

9. Reparaciones, limpieza y daños

Usted será responsable de los daños, desperfectos o suciedad extraordinaria ocasionados por el uso de los Servicios que excedan el desgaste normal.

FixGo o el Conductor podrán solicitar el resarcimiento razonable de los costos de reparación o limpieza cuando exista evidencia suficiente y el reclamo se formule de manera proporcional y verificable.

10. Conducta del usuario

Usted se obliga a usar la plataforma con respeto y buena fe. En particular, no debe:

- realizar fraudes o intentos de fraude
- afectar la seguridad de otros usuarios
- acosar, amenazar o discriminar
- interferir con el funcionamiento de la app
- vulnerar la privacidad de otros usuarios o de los Conductores
- usar la plataforma para fines ilícitos

11. Renuncias y limitación de responsabilidad

La plataforma se ofrece "tal cual" y "según disponibilidad", en la medida permitida por la ley.

FixGo no garantiza que el servicio será ininterrumpido, libre de errores o totalmente libre de interrupciones técnicas. Sin embargo, FixGo procurará adoptar medidas razonables para mantener la continuidad operativa.

La calidad, conducción, ejecución material y seguridad del trayecto corresponden principalmente al Conductor independiente que presta el servicio, sin perjuicio de las responsabilidades que puedan corresponder a FixGo por su propia conducta, sus fallas de plataforma o sus obligaciones legales.

FixGo no será responsable por daños indirectos, incidentales o emergentes en la medida en que la ley permita limitar ese tipo de responsabilidad.

12. Propiedad intelectual

Los Servicios y todo derecho relacionado con ellos pertenecen a FixGo o a sus licenciantes.

Usted no puede copiar, reproducir, modificar, distribuir, explotar o crear obras derivadas del software, la identidad visual, los logotipos o los contenidos de FixGo sin autorización expresa o sin una base legal válida.

13. Comunicaciones electrónicas

Usted acepta recibir comunicaciones electrónicas relacionadas con:

- confirmaciones de cuenta
- notificaciones de viaje
- recibos o comprobantes
- avisos de seguridad
- cambios de términos
- comunicaciones operativas o de soporte

Estas comunicaciones pueden ser enviadas mediante mensajes de datos, correo electrónico, notificaciones dentro de la app o mecanismos equivalentes.

14. Privacidad y datos personales

El uso de la plataforma está sujeto también a la Política de Privacidad de FixGo.

FixGo podrá tratar datos personales, de ubicación y de uso para:

- prestar y mejorar los Servicios
- conectar Pasajeros con Conductores
- prevenir fraude y abuso
- cumplir exigencias legales
- proteger la seguridad de usuarios y de la plataforma

15. Suspensión y terminación

FixGo podrá suspender, limitar o terminar el acceso a la plataforma cuando:

- exista incumplimiento de estos Términos
- se detecte fraude, abuso o uso indebido
- se comprometa la seguridad de la plataforma o de terceros
- medie requerimiento de autoridad competente
- exista riesgo operativo o legal razonable

En casos graves, la medida podrá ser inmediata y preventiva.

16. Legislación aplicable y jurisdicción

Estos Términos se regirán e interpretarán conforme a las leyes de la República Bolivariana de Venezuela.

Cualquier disputa, conflicto, reclamación o controversia relacionada con estos Términos se someterá a la jurisdicción de los tribunales competentes en Venezuela, sin perjuicio de mecanismos internos de revisión o atención que FixGo pueda habilitar.

17. Marco legal venezolano de referencia

Estos Términos toman como referencia, entre otras, las siguientes disposiciones:

- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, artículos 48, 60, 89, 94, 112 y 117
- Ley sobre Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas, por el reconocimiento jurídico de los mensajes de datos, la aceptación electrónica y el valor probatorio de las comunicaciones digitales

- Ley Especial contra los Delitos Informáticos, por la protección frente al acceso no autorizado, la manipulación de datos y la interceptación de comunicaciones
- Ley para Promover y Proteger el Ejercicio de la Libre Competencia, por la necesidad de transparencia y competencia leal en la prestación de servicios
- Ley sobre Protección a la Privacidad de las Comunicaciones, en cuanto resulte aplicable a comunicaciones privadas y mensajes de datos

> Nota: este documento 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.