

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO

OnRoad Services

Versión 1.0 – 2025 | Guatemala

ÍNDICE

- 1. Información General
- 2. Definiciones
- 3. Aceptación de los Términos
- 4. Registro de Usuarios y Proveedores
- 5. Solicitud y Prestación de Servicios
- 6. Sistema de Tokens y Wallet
- 7. Comisiones y Pagos a Proveedores
- 8. Responsabilidades del Proveedor
- 9. Responsabilidades del Cliente
- 10. Propiedad Intelectual
- 11. Servicios de Terceros
- 12. Privacidad y Uso de Datos
- 13. Modificaciones a los Términos
- 14. Limitación de Responsabilidad
- 15. Terminación y Suspensión
- 16. Solución de Controversias
- 17. Contacto

1. INFORMACIÓN GENERAL

La plataforma OnRoad Services (en adelante, la "Plataforma") es operada por OnRoad Services, una empresa constituida bajo las leyes de Guatemala. La Plataforma conecta a clientes que necesitan asistencia vial con proveedores de servicios formales e informales, incluyendo cambio de llanta, suministro de gasolina, paso de corriente y servicio de grúa o transporte vehicular. No se requiere seguro ni tarjeta de crédito para utilizar los servicios.

Al registrarse o utilizar la Plataforma, usted (en adelante "Usuario", "Cliente" o "Proveedor", según corresponda) acepta estos Términos y Condiciones. Si no está de acuerdo, no utilice la Plataforma.

2. DEFINICIONES

- **Plataforma:** Aplicación web OnRoad Services para solicitar y prestar asistencia vial.
- **Cliente:** Persona que solicita un servicio de asistencia vial a través de la Plataforma.
- **Proveedor:** Persona natural o jurídica, formal o informal, que ofrece servicios de asistencia vial.
- **Servicio:** Cambio de llanta, suministro de gasolina, paso de corriente, grúa o transporte vehicular.

- **Token:** Unidad digital del sistema de wallet de OnRoad, utilizada para pagar servicios dentro de la Plataforma.
- **Wallet:** Monedero digital dentro de la cuenta del Usuario que almacena Tokens.
- **Recarga:** Adquisición de Tokens mediante transferencia bancaria u otro método habilitado. La relación es 1 Token = 1 unidad de moneda.
- **Comisión:** Porcentaje retenido por OnRoad Services por intermediar en la prestación del servicio.

3. ACEPTACIÓN DE LOS TÉRMINOS

Al registrarse o usar la Plataforma, el Usuario acepta estos Términos, que constituyen un acuerdo legal vinculante con OnRoad Services. Los usuarios deben ser mayores de 18 años o contar con el consentimiento de un tutor legal.

OnRoad Services se reserva el derecho de modificar estos Términos notificando los cambios en la Plataforma con al menos 7 días de antelación. El uso continuado implica la aceptación de los nuevos Términos.

4. REGISTRO DE USUARIOS Y PROVEEDORES

4.1. Registro de Clientes

Los Clientes deben registrarse proporcionando nombre, correo electrónico válido y contraseña segura. Cada cuenta es personal e intransferible.

4.2. Registro de Proveedores

Los Proveedores deben registrarse con información veraz incluyendo nombre o razón social, correo electrónico, número de teléfono, área de cobertura y descripción de servicios ofrecidos. OnRoad Services puede solicitar documentación adicional para verificar la identidad del Proveedor.

4.3. Condiciones Generales

- Cada cuenta es personal e intransferible.
- El Usuario es responsable de proteger sus credenciales de acceso.
- OnRoad Services puede rechazar o suspender cuentas con información falsa o que violen estos Términos.
- El Usuario debe mantener su información de perfil actualizada.

5. SOLICITUD Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS

El Cliente solicita un servicio a través de la Plataforma indicando su ubicación y el tipo de asistencia requerida. Los Proveedores disponibles en el área recibirán la notificación y podrán aceptar o rechazar la solicitud. La Plataforma facilita la conexión, pero no garantiza la disponibilidad inmediata de Proveedores.

Los servicios disponibles y sus precios base son:

Servicio	Precio Base	Tiempo Estimado
Cambio de Llanta	Q 150	20–30 min

Suministro de Gasolina	Q 80	15–25 min
Paso de Corriente	Q 100	15–25 min
Grúa / Transporte	Q 350	30–45 min

Los precios finales pueden variar según el Proveedor, ubicación y condiciones del servicio.

6. SISTEMA DE TOKENS Y WALLET

6.1. Tokens de Bienvenida

Al registrarse, cada nuevo Proveedor recibe 75 Tokens de bienvenida para comenzar a operar en la Plataforma.

6.2. Recargas

Los Usuarios pueden recargar su Wallet mediante transferencia bancaria a las cuentas habilitadas de OnRoad Services (Banco Nexa, cuentas en GTQ y USD). La relación de recarga es 1 Token = 1 unidad de moneda (Q1 = 1 Token). Las recargas son definitivas y no reembolsables, salvo disposición legal contraria.

6.3. Tabla de Deducción por Servicio

Rango de Monto (Q)	Tokens Deducidos
Q 1 – Q 25	1 Token
Q 26 – Q 50	2 Tokens
Q 51 – Q 100	3 Tokens
Q 101 – Q 250	5 Tokens
Q 251 – Q 500	7 Tokens
Q 501 en adelante	10 Tokens

Los Tokens no son transferibles ni canjeables por dinero en efectivo.

7. COMISIONES Y PAGOS A PROVEEDORES

OnRoad Services retendrá una comisión sobre cada servicio completado, la cual será comunicada al Proveedor al momento de su registro o al aceptar nuevas condiciones. Los pagos a Proveedores se realizarán periódicamente a la cuenta bancaria designada, sujeto a deducciones por impuestos o comisiones bancarias. OnRoad Services proporcionará un reporte detallado de los servicios asociados a cada pago.

8. RESPONSABILIDADES DEL PROVEEDOR

- Prestar el servicio con diligencia, profesionalismo y en el tiempo estimado.
- Contar con las herramientas, equipo y conocimientos necesarios para el servicio ofrecido.

- Respetar los precios y condiciones acordadas con el Cliente.
- Cumplir con todas las leyes y regulaciones aplicables en Guatemala.
- Mantener su perfil, disponibilidad y área de cobertura actualizada.
- Cualquier reclamo, multa o acción legal derivada de negligencia o mala prestación del servicio será responsabilidad exclusiva del Proveedor.

9. RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE

- Proporcionar información veraz sobre su ubicación y el tipo de asistencia requerida.
- Estar presente en el lugar indicado al momento de la llegada del Proveedor.
- Tratar al Proveedor con respeto y dignidad.
- Pagar el servicio conforme al precio acordado.
- No utilizar la Plataforma para actividades fraudulentas o ilegales.

10. PROPIEDAD INTELECTUAL

El diseño, código, funcionalidades, logotipos y marca "OnRoad" son propiedad exclusiva de OnRoad Services, protegidos por las leyes de Guatemala y tratados internacionales. Los Usuarios no pueden reproducir, modificar, distribuir ni realizar ingeniería inversa de la Plataforma sin autorización escrita.

11. SERVICIOS DE TERCEROS

La Plataforma puede integrarse con servicios externos para autenticación, notificaciones o geolocalización. Estos servicios se rigen por sus propios términos y políticas de privacidad. OnRoad Services no es responsable por fallos, interrupciones o cambios en dichos servicios.

12. PRIVACIDAD Y USO DE DATOS

OnRoad Services recopila datos personales para operar la Plataforma conforme a su Política de Privacidad, disponible en onroad.xelon.com.gt/privacidad. No compartiremos datos personales con terceros, salvo por requerimiento legal o con consentimiento expreso del Usuario.

13. MODIFICACIONES A LOS TÉRMINOS

OnRoad Services puede actualizar estos Términos notificando los cambios en la Plataforma con al menos 7 días de antelación. El uso continuado implica aceptación de los nuevos Términos.

14. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

La Plataforma se proporciona "tal cual", sin garantías expresas ni implícitas. OnRoad Services no garantiza la disponibilidad ininterrumpida del servicio ni la inmediata disponibilidad de Proveedores. En ningún caso OnRoad Services será responsable por daños directos, indirectos, incidentales o consecuentes, incluyendo pérdida de datos, interrupciones del servicio o reclamos de terceros, salvo disposición legal contraria.

15. TERMINACIÓN Y SUSPENSIÓN

15.1. Por el Usuario

Los Usuarios pueden cerrar su cuenta en cualquier momento desde la configuración de la Plataforma.

15.2. Por OnRoad Services

Podemos suspender o cancelar cuentas si el Usuario viola estos Términos, proporciona información falsa, o usa la Plataforma para actividades ilegales. Tras la terminación, los datos se conservarán por 1 año para cumplir con obligaciones legales.

16. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Estos Términos se rigen por las leyes de Guatemala. Las disputas se intentarán resolver amistosamente dentro de los 30 días siguientes a su notificación. Si no se resuelven, se someterán a los tribunales competentes de Guatemala.

17. CONTACTO

Para consultas legales, reclamos o soporte:

- Correo electrónico: info@onroad.xelon.com.gt
- Sitio web: onroad.xelon.com.gt

OnRoad Services — Asistencia vial cuando más la necesitas.