

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO – RYDER PASAJERO

Fecha de última actualización: 14 de junio de 2025

Bienvenido a RYDER. Al acceder o utilizar la aplicación móvil "Ryder Pasajero", usted acepta estar legalmente vinculado por los siguientes Términos y Condiciones de Uso ("Términos"). Por favor, lea estos Términos detenidamente antes de utilizar nuestros servicios. Si no está de acuerdo con alguna parte de estos Términos, no debe utilizar la aplicación ni los servicios de RYDER.

1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

RYDER es una plataforma tecnológica que, a través de su aplicación móvil "Ryder Pasajero", actúa como intermediario para conectar a usuarios pasajeros con conductores privados independientes para la prestación de servicios de transporte urbano. RYDER no es una empresa de transporte, ni un empleador de conductores, quienes prestan sus servicios de forma autónoma. Usted, como pasajero, acepta y reconoce que no existe una relación de subordinación o laboral entre RYDER y usted.

- **1.1. Aplicación:** RYDER opera a través de la aplicación móvil "Ryder Pasajero" para usuarios que solicitan viajes.
- **1.2. Tipo de Viaje:** RYDER ofrece exclusivamente viajes individuales de punto a punto. No ofrecemos servicios de viaje compartido ni viajes exclusivos o personalizados que permitan la elección de un conductor específico.
- **1.3. Asignación de Conductor:** La asignación de conductores se realiza de forma automática por el sistema RYDER, basándose en la disponibilidad, proximidad y algoritmos internos para optimizar el servicio. Usted no tiene la opción de seleccionar o rechazar a un conductor específico.
- **1.4. Precios:** Las tarifas de los viajes en RYDER son fijas y se calculan automáticamente antes de la confirmación del viaje, basándose en factores como la distancia estimada, el tiempo de viaje, el tipo de vehículo y la demanda. Estas tarifas no son negociables. El precio final comunicado incluirá todos los costos aplicables, como peajes o recargos por alta demanda, los cuales serán

informados al usuario antes de la confirmación. El pago del servicio de transporte se realizará directamente al conductor al finalizar el viaje. RYDER no procesa ni recauda pagos de los pasajeros.

- **1.5. Viajes Mujer a Mujer:** RYDER ofrece la opción de solicitar viajes exclusivos para mujeres, donde tanto la pasajera como la conductora son mujeres. Para utilizar esta función, ambas partes deben haber optado por participar en esta modalidad y haber completado un proceso de verificación de género dentro de la aplicación. La disponibilidad de este tipo de viajes puede variar según la demanda y la oferta de conductoras calificadas.

2. ACEPTACIÓN DE LOS TÉRMINOS

Al crear una cuenta, acceder o utilizar cualquier parte de los servicios de RYDER como pasajero, usted reconoce que ha leído, entendido y aceptado estos Términos, así como nuestra Política de Privacidad, que se incorpora a estos Términos por referencia. Si usted es menor de edad en su jurisdicción (menor de 18 años en Colombia), debe contar con la autorización de sus padres o tutores legales para usar los servicios de RYDER.

3. REGISTRO Y CUENTAS DE USUARIO

- **3.1. Requisitos:** Para utilizar los servicios de RYDER como pasajero, usted debe registrarse y crear una cuenta personal. Se requerirá proporcionar información precisa, completa y actualizada, incluyendo, pero no limitado a, nombre completo, número de teléfono y dirección de correo electrónico. La edad mínima para registrarse es de 18 años.
- **3.2. Verificación:** RYDER se reserva el derecho de verificar la información proporcionada por usted y de solicitar documentación adicional para asegurar la autenticidad y el cumplimiento de los requisitos de seguridad. Esto puede incluir la verificación de género para la opción de "Viaje Mujer a Mujer". El no proporcionar información precisa o no mantenerla actualizada puede afectar el acceso o uso de los servicios.
- **3.3. Confidencialidad de la Cuenta:** Usted es el único responsable de mantener la confidencialidad de las credenciales de su cuenta (usuario y contraseña) y de

todas las actividades que ocurran bajo su cuenta. Debe notificarnos inmediatamente sobre cualquier uso no autorizado de su cuenta.

- **3.4. Prohibición de Cuentas Múltiples y No Cesión:** Usted no puede crear ni mantener múltiples cuentas. Solo se permite una cuenta por usuario. La cuenta de usuario es personal e intransferible. Usted no podrá ceder ni transferir su cuenta a ninguna otra persona natural o jurídica.
- **3.5. Suspensión o Terminación:** RYDER se reserva el derecho de suspender o terminar su cuenta en cualquier momento y por cualquier motivo, incluyendo, pero no limitado a, el incumplimiento de estos Términos, actividades fraudulentas o la provisión de información falsa.

4. OBLIGACIONES Y CONDUCTA DEL PASAJERO

- **4.1. Uso Legítimo:** Usted se compromete a utilizar los servicios de RYDER de manera legal y ética, cumpliendo con todas las leyes y regulaciones aplicables.
- **4.2. Información Veraz:** Usted es responsable de garantizar que toda la información que proporciona a RYDER es veraz, precisa y completa y de mantenerla actualizada.
- **4.3. Conducta Durante el Viaje:**
 - Tratar al conductor y al vehículo con respeto y cortesía.
 - Abstenerse de conductas que puedan ser consideradas ofensivas, peligrosas o ilegales dentro del vehículo, incluyendo fumar, consumir alcohol o drogas ilegales.
 - No comportarse de manera incivilizada, contraria a la moral o al orden público.
 - No dañar el vehículo del conductor. En caso de daños o necesidad de limpieza especial, usted será responsable del costo de la reparación o limpieza.
 - Respetar las indicaciones del conductor y las normas de tráfico.

- No transportar artículos peligrosos o prohibidos por ley, tales como armas de fuego (aun con salvoconducto), armas blancas, objetos contundentes, drogas o sustancias ilegales. Usted asumirá cualquier consecuencia y responsabilidad de transportar dichos artículos.
 - Asegurar que el vehículo esté en condiciones adecuadas de seguridad antes de iniciar el viaje. Si tiene dudas sobre la seguridad del vehículo, puede cancelar el viaje antes de iniciar y reportar a RYDER.
 - Cumplir con las normas relacionadas con cualquier emergencia o situación especial que pueda aplicar (ej. uso de mascarillas en situaciones de emergencia sanitaria).
 - **Política de Cero Tolerancia:** Se prohíbe estrictamente cualquier forma de acoso, discriminación (por raza, género, orientación sexual, religión, etc.), violencia o comportamiento sexual inapropiado hacia los conductores, otros pasajeros o terceros. El incumplimiento de esta política resultará en la suspensión o terminación inmediata y permanente de su cuenta.
- **4.4. Pagos:** Usted se compromete a pagar la tarifa establecida por el servicio de transporte **directamente al conductor al finalizar el viaje**. El incumplimiento del pago puede resultar en la suspensión de su cuenta y la imposibilidad de solicitar futuros viajes.

5. DERECHOS DEL PROVEEDOR (RYDER)

- **5.1. Modificación del Servicio:** RYDER se reserva el derecho de modificar, suspender o discontinuar cualquier aspecto de los servicios, incluyendo funcionalidades, tarifas o disponibilidad, en cualquier momento y sin previo aviso.
- **5.2. Suspensión o Terminación de Cuentas:** RYDER puede suspender o terminar su cuenta en cualquier momento y por cualquier motivo, incluyendo, pero no limitado a, el incumplimiento de estos Términos, actividades fraudulentas o

cualquier conducta que ponga en riesgo la seguridad de la plataforma o de otros usuarios.

- **5.3. Recopilación de Datos:** RYDER tiene el derecho de recopilar y utilizar datos relacionados con su uso de los servicios para mejorar la plataforma, personalizar la experiencia del usuario, realizar análisis estadísticos y para fines de seguridad, siempre en cumplimiento con nuestra Política de Privacidad.
- **5.4. Establecimiento de Tarifas:** RYDER es el único responsable de establecer las tarifas de los viajes, las cuales no son negociables.
- **5.5. No Responsabilidad por Daños o Pérdida de Objetos:** RYDER no será responsable por los objetos o bienes que se encuentren en el vehículo antes, durante o después del uso del servicio, sin importar el dueño de los objetos o bienes. Esto incluye objetos que hayan sido dejados involuntariamente en el vehículo.

6. POLÍTICAS DE CANCELACIÓN

- **6.1. Cancelación por el Pasajero:** Usted puede cancelar un viaje solicitado en cualquier momento. **RYDER no aplicará cargos por cancelación al pasajero por ningún motivo.**
- **6.2. Cancelación por el Conductor:** El conductor asignado puede cancelar un viaje si no puede localizarlo en el punto de recogida después de un tiempo de espera razonable (**aproximadamente 3 minutos**), o si usted incumple las normas de conducta establecidas en estos Términos.
- **6.3. Cancelación por RYDER:** RYDER se reserva el derecho de cancelar cualquier viaje por motivos de seguridad, incumplimiento de los Términos, fallos técnicos o cualquier otra razón que considere necesaria.

7. RESPONSABILIDAD LIMITADA

- **7.1. Naturaleza de la Plataforma:** Usted reconoce que RYDER es únicamente una plataforma tecnológica que conecta a pasajeros con conductores. RYDER no es una empresa de transporte ni emplea a conductores. Los conductores que

utilizan la plataforma son contratistas independientes o terceros proveedores de servicios, quienes son los únicos y directos responsables de la prestación del servicio de transporte en sí mismo, incluyendo la seguridad del viaje, el estado del vehículo y la conducta durante el mismo.

- **7.2. Ausencia de Garantías:** Los servicios de RYDER se proporcionan "tal cual" y "según disponibilidad", sin garantías de ningún tipo, ya sean expresas o implícitas, incluidas, entre otras, garantías de comerciabilidad, idoneidad para un fin particular, seguridad, puntualidad o fiabilidad. RYDER no garantiza que los servicios serán ininterrumpidos, libres de errores, seguros o que cumplirán con sus expectativas.
- **7.3. Limitación de Responsabilidad General:** En la medida máxima permitida por la ley aplicable, RYDER, sus afiliados, directores, empleados y agentes no serán responsables por ningún daño directo, indirecto, incidental, especial, consecuencial o punitivo, incluyendo, pero no limitado a, pérdida de ganancias, pérdida de datos, lesiones personales o daños a la propiedad, relacionados con el uso o la imposibilidad de usar los servicios de RYDER, incluso si RYDER ha sido advertido de la posibilidad de tales daños.
- **7.4. Exoneración de Responsabilidad por Incidentes:** Usted acepta y reconoce que RYDER no asume ninguna responsabilidad por actos, omisiones, negligencia o conducta de cualquier conductor o pasajero de la plataforma, así como por cualquier daño, lesión, pérdida, accidente, controversia o reclamo que surja de o esté relacionado con los servicios de transporte prestados por los conductores, incluyendo aquellos causados por el uso del vehículo, la conducta del conductor o del pasajero, o cualquier otro evento que ocurra durante o después del viaje. La responsabilidad por tales incidentes recae exclusivamente en las partes directamente involucradas, es decir, el conductor y/o el pasajero.
- **7.5. Fallas Técnicas:** RYDER no se hace responsable por fallas o interrupciones en el servicio causadas por problemas de conectividad a internet, fallas en dispositivos móviles, errores de software de terceros o cualquier otra circunstancia fuera de nuestro control razonable.

- **7.6. Límite Monetario de Responsabilidad:** En ningún caso la responsabilidad total de RYDER hacia usted en relación con los Servicios por todos los daños, las pérdidas y los juicios podrá exceder de quinientos dólares estadounidenses (USD \$500), salvo que sea requerido por ley una suma superior.

8. INDEMNIZACIÓN

Usted acepta indemnizar y eximir de responsabilidad a RYDER, sus afiliados, directores, empleados y agentes de cualquier reclamo, demanda, pérdida, responsabilidad, costo o gasto (incluidos los honorarios de abogados) que surjan de o en conexión con: (i) su uso de los servicios de RYDER; [cite start](#) su incumplimiento de estos Términos; [cite start](#) su violación de cualquier ley o los derechos de un tercero; o (iv) cualquier contenido que usted envíe o transmita a través de los servicios de RYDER.

9. PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

Su privacidad es importante para nosotros. La recopilación, uso, almacenamiento y divulgación de su información personal se rigen por nuestra Política de Privacidad, la cual forma parte integral de estos Términos. Al aceptar estos Términos, usted también acepta nuestra Política de Privacidad. Le recomendamos leerla detenidamente para entender cómo manejamos sus datos, incluyendo la información que nos proporciona al registrarse y aquella generada durante el uso de la aplicación (como ubicación y detalles del viaje). **La Política de Privacidad detalla explícitamente qué información del conductor puede ser compartida con el pasajero (ej. nombre, foto de perfil, placa del vehículo, modelo del vehículo) y con qué fines se realiza dicha divulgación.**

10. PROPIEDAD INTELECTUAL

Todo el contenido, las marcas, logotipos, gráficos, interfaces, software y otros elementos de propiedad intelectual asociados con los servicios de RYDER son propiedad exclusiva de RYDER o de sus licenciantes. Usted se compromete a no reproducir, modificar, distribuir, vender, ceder o explotar de cualquier otra forma dicho contenido sin la autorización expresa por escrito de RYDER. RYDER le otorga una licencia limitada, no exclusiva, **sin derecho a sublicenciar**, revocable y no transferible para acceder y hacer

uso de la aplicación en su dispositivo personal solo en relación con su uso personal y no comercial de los Servicios.

11. ENLACES A TERCEROS

Los servicios de RYDER pueden contener enlaces a sitios web o servicios de terceros que no son propiedad ni están controlados por RYDER. RYDER no tiene control sobre, y no asume responsabilidad alguna por el contenido, las políticas de privacidad o las prácticas de ningún sitio web o servicio de terceros. Le recomendamos leer los términos y condiciones y las políticas de privacidad de cualquier sitio web o servicio de terceros que visite.

12. MODIFICACIONES DE LOS TÉRMINOS

- **12.1. Cambios en los Términos:** RYDER se reserva el derecho de modificar estos Términos en cualquier momento. Le notificaremos sobre cambios sustanciales a través de la aplicación, correo electrónico o mediante una notificación destacada en nuestra plataforma web. Su uso continuado de los servicios de RYDER después de la publicación de los Términos modificados constituirá su aceptación de dichos cambios. Si no está de acuerdo con los Términos modificados, debe dejar de usar los servicios de RYDER.
- **12.2. Canales de Comunicación Oficial:** RYDER utilizará los siguientes canales para comunicaciones importantes (incluyendo, pero no limitado a, alertas de seguridad, cambios en políticas operativas, anuncios de funciones): notificaciones dentro de la aplicación, correo electrónico asociado a su cuenta y la plataforma web oficial de RYDER. Es su responsabilidad revisar estos canales regularmente para mantenerse informado.

13. LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN

Estos Términos se regirán e interpretarán de acuerdo con las leyes de la República de Colombia, sin tener en cuenta sus principios de conflicto de leyes. Cualquier disputa o reclamo que surja de o en relación con estos Términos o el uso de los servicios de RYDER se someterá a la jurisdicción exclusiva de los tribunales competentes de Bucaramanga, Santander, Colombia.

- **13.1. Resolución de Disputas con RYDER:** En caso de una disputa con RYDER, las partes primero buscarán la solución mediante la remisión de la disputa a RYDER. RYDER investigará el asunto y realizará sus mejores esfuerzos para resolver la disputa. Si las partes no pueden resolver la disputa de buena fe, la disputa podrá someterse a mediación, según acuerdo de las partes, antes de recurrir a la vía judicial.
- **13.2. Resolución de Disputas entre Usuarios (Conductor y Pasajero):** RYDER no es responsable de las disputas que surjan directamente entre el conductor y el pasajero (ej. objetos olvidados, quejas sobre la conducta de la otra parte). Sin embargo, RYDER podrá, a su sola discreción y sin obligación alguna, facilitar canales de comunicación entre las partes involucradas para intentar una resolución amistosa, sin asumir responsabilidad directa por el resultado o la compensación.

14. DIVISIBILIDAD

Si alguna disposición de estos Términos se considera inválida, ilegal o inejecutable por un tribunal o autoridad competente, dicha disposición o parte de esta se considerará eliminada en la medida necesaria, y la validez y la exigibilidad de las demás disposiciones de estos Términos no se verán afectadas y permanecerán en pleno vigor y efecto.

15. ACUERDO COMPLETO

Estos Términos, junto con la Política de Privacidad, constituyen el acuerdo completo entre usted y RYDER con respecto al uso de los servicios de RYDER y reemplazan cualquier acuerdo previo, oral o escrito, entre usted y RYDER.

16. CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR

En caso de que se presente un evento de caso fortuito o fuerza mayor, la parte afectada podrá suspender temporalmente el cumplimiento de sus obligaciones conforme al presente instrumento hasta que el efecto de dicha causa de caso fortuito o fuerza mayor cese, y no incurrirá en incumplimiento de contrato; lo anterior, en el entendido que dicha parte hará su mejor esfuerzo para resolver dicha causa y mitigar las pérdidas. Caso fortuito o fuerza mayor significa cualquier causa impredecible e inevitable (aun cuando

sea previsible) fuera del control de las partes que impida, afecte o demore el cumplimiento por una parte de todas o cualquiera de sus obligaciones conforme al presente instrumento. Dichas causas incluyen, sin limitación, terremotos, guerra, modificación de las leyes, reglamentos y políticas gubernamentales, virus de cómputo, ataques de hackers o suspensión de servicios prestados por empresas de telecomunicaciones, entre otros.

17. CONTENIDO GENERADO POR EL USUARIO

RYDER podrá, a su sola discreción, permitirle que envíe, cargue, publique o de otro modo ponga a disposición de RYDER, a través de los Servicios, contenido e información de texto, audio y/o visual, incluidos comentarios y opiniones relativos a los Servicios, iniciación de peticiones de apoyo, así como presentación de admisiones para competencias y promociones ("Contenido de Usuario"). Todo Contenido de Usuario facilitado por Usted seguirá siendo de su propiedad. No obstante, al proporcionar Contenido de Usuario a RYDER, Usted otorga a RYDER una licencia mundial, perpetua, irrevocable, transferible, libre de regalías, con derecho a sublicenciar, usar, copiar, modificar, crear obras derivadas, distribuir, exhibir públicamente, presentar públicamente o de otro modo explotar de cualquier manera dicho Contenido de Usuario en todos los formatos y canales de distribución, conocidos ahora o ideados en un futuro, sin más aviso o consentimiento de Usted y sin requerirse el pago a Usted o a cualquier otra persona o entidad. Usted declara y garantiza que: (i) es el único y exclusivo propietario de todo el Contenido de Usuario o que tiene todos los derechos, licencias, consentimientos y permisos necesarios para otorgar a RYDER la licencia al Contenido de Usuario; y (<https://www.google.com/search?q=ii>) ni el Contenido de Usuario ni su presentación, carga, publicación o puesta a disposición de otro modo de dicho Contenido de Usuario, ni el uso por parte de RYDER del Contenido de Usuario como está aquí permitido, infringirán, malversarán o violarán la propiedad intelectual o los derechos de propiedad de un tercero o los derechos de publicidad o privacidad o resultarán en la violación de cualquier ley o reglamento aplicable. Usted acuerda no proporcionar Contenido de Usuario que sea difamatorio, calumnioso, que incite al odio, violento, obsceno, pornográfico, ilícito o de otro modo ofensivo, como determine RYDER, a su sola discreción, tanto si dicho material pueda estar protegido o no por la

ley. RYDER podrá, a su sola discreción y en cualquier momento y por cualquier motivo, sin avisarle previamente, revisar, controlar o eliminar Contenido de Usuario, pero sin estar obligada a ello.

18. CONTACTO

Si tiene alguna pregunta sobre estos Términos o los servicios de RYDER, por favor contáctenos a través de: soporte@ryder.com o al número de soporte: +57 320 3383420.