

1) Propósito

Esta política regula el **pago total retenido (escrow)** para todos los servicios gestionados por Allprocar durante el piloto. Protege a talleres y clientes asegurando que el dinero se libera **solo cuando el trabajo fue entregado y aceptado**.

2) Alcance y carácter obligatorio

- Todo servicio solicitado y aceptado a través de Allprocar **se paga 100% por la plataforma** al iniciar la orden.
- **Queda prohibida** la entrega del vehículo y/o el cobro por fuera de la plataforma **antes de completar el ciclo de liberación**.
- Esta política es **condición de uso** para participar del piloto.

3) Flujo estándar de pago y liberación

1. **Pago inicial (escrow):** el cliente abona el **100% del presupuesto aprobado** al iniciar la orden. El monto queda **retenido por Allprocar**.
2. **Entrega del taller:** al finalizar el trabajo, el taller marca la orden como **Entregada** y sube evidencia mínima (fotos, ítems realizados, fecha/hora).
3. **Confirmación del cliente:** el cliente marca **Recibido y Conforme**.
4. **Liberación:** solo con **ambas acciones (2) y (3)** Allprocar libera los fondos al taller.

Regla de oro: *No hay entrega del vehículo sin completar el ciclo (2)+(3).*

La plataforma registra los hitos y conserva evidencia para resolver cualquier incidencia.

4) Cancelaciones, cambios y disputas

A. Cancelación antes de inicio (sin intervención técnica):

- Reintegro del **100% al cliente**.

B. Cambio de alcance / presupuesto adicional:

- Cualquier adicional requiere **aprobación explícita del cliente en la plataforma**.
- El adicional se **abona y retiene** como nuevo monto en escrow.

C. Disputa por calidad o incumplimiento:

- Se activa revisión con evidencia: fotos de ingreso/egreso, orden digital, mensajes y tiempos.
- Allprocar puede **liberar parcial** o **devolver parcial/total** según la trazabilidad, procurando equidad para ambas partes.

D. Ausencia de confirmación del cliente:

- Si el cliente no marca **Recibido y Conforme**, **no se liberan** fondos automáticamente.
- Soporte Allprocar contactará a ambas partes para verificar y resolver en el menor plazo posible.

5) Evidencias mínimas requeridas

- **Fotos** del vehículo (ingreso y egreso).
- **Orden digital** con trabajos realizados y repuestos (si aplica).
- **Mensajes/Notas** relevantes (cambios, aprobaciones, demoras).

Estas evidencias se cargan en la plataforma y sirven para auditoría o resolución de reclamos.

6) Prohibiciones y sanciones

- Cobrar o recibir pagos **por fuera de Allprocar** sobre órdenes activas.
- Entregar el vehículo sin que el cliente haya marcado **Recibido y Conforme**.
- Manipular evidencia o falsear información.

El incumplimiento puede implicar **bloqueo del perfil**, pérdida de prioridad y/o exclusión del ecosistema.

7) Comisiones de plataforma

- Durante el **Piloto: 0% de comisión** para el taller.
- **Modelo definitivo:** Allprocar aplicará **comisión por transacción**, que será comunicada previamente (porcentajes, topes y fecha de vigencia), con actualización de estos términos.

8) Soporte y tiempos de respuesta

- Soporte por **WhatsApp/Email** publicado en la web.
- Respuesta dentro de **48 horas hábiles** para reclamos o revisiones de evidencia.

9) Cambios en esta política

Durante el piloto, Allprocar puede ajustar esta política para mejorar seguridad y trazabilidad. Las modificaciones serán notificadas por los canales oficiales.