

DRIVE



MX

La forma inteligente de manejar tu auto



Apoyo DRIVE

CÓMO USAR DRIVE

¿Cuánto cuesta DRIVE?

- En el caso de servicios como Seguros, Trámites Gubernamentales, Gasolina o otros no tiene costo, en el caso de estacionamientos se cobra una tarifa de \$1 (un peso) + \$0.1 (10 centavos) por cada peso sobre el valor del ticket de tu estacionamiento.
- Por ejemplo, si pagas un estacionamiento cuyo costo es de \$10 (diez pesos), el cobro total que se cargará a tu tarjeta de crédito será de:
 - Estacionamiento- \$10.00
 - Cuota de transacción- \$1.00
 - Comisión- \$1.00
 - Cargo a tu tarjeta- \$12.00

¿En dónde puedo utilizar DRIVE?

- DRIVE estará integrando estacionamientos y otros servicios paulatinamente, para poder conocer que estacionamientos ya reciben DRIVE como forma de pago, visita nuestra página www.driveapp.mx; también podrás enterarte ya que estaremos dándonos a conocer en cada estacionamiento con mensajes y módulos de atención.

Edad para usar DRIVE

- Los usuarios de DRIVE deben de tener por lo menos 18 años de edad.

Descargar el app

- DRIVE está disponible para descarga en las tiendas de aplicaciones:
 - iPhone (APP Store) y Android (Google play)
- La descarga de la aplicación no tiene ningún costo.

Comprender los permisos del app

- Cuando instalas se activarán solicitudes de aprobación de varios permisos solicitados por el app. Aprobar estos permisos asegura de que tengas la mejor interacción posible con la aplicación.
- Algunos de los permisos que se te solicitarán son:
 - Location services
 - Acceder a contacto
 - Activación de notificaciones
 - Utilización de la cámara
 - Acceso a fotos
 - Información de conexión
 - ID e información de dispositivo

Actualizaciones del app

- Para poder mantener el app de DRIVE funcionando sin problemas y prevenir errores estaremos publicando actualizaciones en las tiendas de aplicaciones antes mencionadas.



- Como usuario lo único que tienes que hacer es aceptar la actualización del app cuando ya tienes instalada en tu dispositivo siempre que recibas una notificación o solicitud para hacerlo.

Conexión a internet (Wi-Fi y redes celulares)

- Si al momento de intentar realizar un pago o transacción no cuentas con acceso a internet, no podremos procesar un boleto si no tienes conexión a internet en el momento de escanear un boleto y aceptar tu forma de pago.
 - Algunos tips para poder realizar un pago o transacción son los siguientes:
 - Registra tu boleto en el aplicación y autoriza tu forma de pago cuando te encuentres dentro del establecimiento o a nivel de la calle.
 - Evita esperar a ingresar el boleto cuando estés en un sótano y/o ya en la línea de salida dentro de tu coche.
 - Si continúas teniendo problemas, podrás pagar tu boleto de forma tradicional.
- Cualquier otro problema de funcionamiento por favor compártenoslo enviando un correo a info@driveapp.mx

Reportar un problema con el app

- Si tienes un problema técnico con el app de DRIVE envía un correo a info@driveapp.mx y compártenos los detalles.

PAGAR UN ESTACIONAMIENTO

¿Cómo pagar un estacionamiento?

- Al ingresar al estacionamiento recoge tu boleto en la pluma de entrada
- En cualquier momento que tengas conexión a internet disponible, abre la aplicación de DRIVE y escanea tu boleto en la pantalla principal
- Selecciona tu forma de pago
- A partir de este momento, tu boleto quedará registrado en el sistema; por lo que puedes salir en el momento que lo desees
 - Dejaremos disponible una pantalla en la cuál puedes ver el status de tu estancia hasta ese momento: tiempo transcurrido, monto a pagar y forma de pago.
 - En caso de querer actualizar esta información, solamente da click en “Actualizar” .
- Cuando estés listo para irte, dirígete a la salida e ingresa tu boleto en la pluma de salida.
- En ese momento, nosotros calcularemos el monto a pagar por tu estancia.
- DRIVE te estará cobrando una comisión de \$1 + \$0.1 por cada peso que hayas pagado de estacionamiento.
 - Ejemplo: Si tu estacionamiento es de \$10
 - El monto total a pagar será de:
 - Estacionamiento= \$10
 - + Comisión DRIVE = \$1 + \$1
 - Total a pagar = \$12
- Al terminar una transacción podrás ver tu recibo en la pantalla de la aplicación y se te enviará por mail.
- Si tienes otra pregunta de cómo funciona DRIVE, avísanos a info@driveapp.mx para ayudarte.

Pagar más de un estacionamiento

- DRIVE solo te permite pagar un boleto de estacionamiento a la vez.
- Si tienes algún boleto registrado en la aplicación, no podrás ingresar otro boleto hasta que abandones el



estacionamiento y te realicemos el cobreo.

GENERALES Y PERFIL

Actualizar mi información de perfil

- En el app abre el menú principal en la esquina superior izquierda del app
 - Selecciona Perfil (en dónde aparece tu Foto y/o Nombre/E-mail)
- Desde ahí podrás actualizar tu nombre, correo electrónico, contraseña y foto de perfil.

Restablecer mi contraseña

- Para restablecer tu contraseña, visita tu perfil y selecciona el enlace "Cambiar contraseña".
- Se te solicitará ingresar tu contraseña actual y 2 veces la nueva contraseña.
- En unos minutos, debes recibir un correo que te confirma que tu contraseña fue reestablecida
 - Por cuestiones de seguridad, debes elegir una contraseña única para DRIVE y nunca compartir tu contraseña por ningún tipo de correspondencia.
- Si tienes algún problema para acceder a tu cuenta, envíanos un mensaje a info@driveapp.mx

No recibo correos de DRIVE

Existen varias razones por las cuales puedes no estar recibiendo correos de DRIVE:

1. Asegúrate de que los mensajes nos estén en la carpeta de "Spam" o de "correo no deseado".
 2. Revisa que tu correo electrónico esté escrito correctamente en tu cuenta al abrir tu Perfil en el menú principal del app.
- Si aún no recibes mensajes de nosotros, por favor envía un correo a info@driveapp.mx y con gusto te apoyaremos.

No puedo cambiar mi correo

Todas las cuentas DRIVE deben tener un correo electrónico verificado que esté asociado a la cuenta para poder hacer cualquier transacción.

Si estás tratando de cambiar tu correo en una cuenta existente, pero recibes un mensaje de error—"correo ya registrado"—, envíanos un correo a info@driveapp.mx

Quiero eliminar mi cuenta

Si deseas eliminar tu cuenta, permítenos primero validar que todo lo relacionado con tu cuenta, con pagos o con un dispositivo, esté funcionando correctamente al mandar un correo a info@driveapp.mx para poder ayudarte y resolverlo.

Si tu cuenta se elimina, ya no podemos realizar ajustes.

Si quieres continuar con el proceso de eliminación de tu cuenta, háznoslo saber por correo a info@driveapp.mx y te confirmarnos en cuanto se haya eliminado.

Métodos de pago

Elegir un método de pago

Para seleccionar un método de pago al momento de pagar un estacionamiento:

- Escanea tu boleto
- Toca la forma de pago que se muestra en pantalla
- Selecciona el método de pago que deseas utilizar para esa transacción en específico



Recuerda que uno de tus métodos de pagos se define como predeterminado y será la opción que estará siempre seleccionada al momento de ingresar un nuevo boleto o transacción.

Verificar el método de pago

Si se te pide verificar el método de pago en tu app, te indicaremos que escanees tu tarjeta. Si tienes algún problema, anexa una imagen de una identificación con foto emitida por el gobierno. Revisaremos la información para verificarla y anular la retención efectuada en tu cuenta.

La foto de tu tarjeta de crédito NO es necesaria.

ACTUALIZAR LA INFORMACIÓN DE PAGO

- En el app abre el menú principal en la esquina superior del app
- Ve a la opción "Métodos de pago"
- Aquí podrás agregar, editar o eliminar tus métodos de pago y cambiar el método predeterminado.

COBROS INCORRECTOS

Puedes revisar en todo momento tu historial de transacciones. Si consideras que existe algún error por favor envíanos un correo a info@driveapp.mx para que activemos una solicitud de revisión.

IDENTIFICAR UN CARGO NO RECONOCIDO

Si no puedes reconocer algún cargo en tu cuenta, envíanos toda la información a info@driveapp.mx para que lo revisemos.

PAGAR UN ADEUDO

Si el cobro a tu tarjeta es rechazado, tu cuenta puede terminar con un adeudo, lo cual te impide hacer más transacciones. Para pagar un adeudo:

- Actualiza tu(s) método(s) de pago
- Envíanos un correo confirmando que la información ha sido actualizada
- Nosotros intentaremos hacer el cargo por el monto que tienes como adeudo a tu nueva forma de pago

ACERCA DE LOS CARGOS RECURRENTES

No existen los cargos recurrentes o cuotas de membresía. Solo pagas los estacionamientos que utilizas.

En tu estado de cuenta puede aparecer un cargo como recurrente; esto se refiere a cómo el banco interpreta que tu tarjeta está registrada en nuestra aplicación y nos permite cobrar sin que tengas que poner la información de tu tarjeta en cada transacción.

ACERCA DE LAS RETENCIONES DE AUTORIZACIÓN

Para verificar tu método de pago, es posible que emitamos un pequeña retención de autorización. Esta cantidad de hecho nunca se carga a tu cuenta, pero posiblemente aparezca como "retención".

Todas las retenciones de autorización son anuladas en un par de días hábiles, pero esto depende de la política de tu banco. Emitimos retenciones de autorización para evitar fraudes que puedan suceder por tarjetas no autorizadas. Si quieres confirmar un cargo específico en tu estado de cuenta, por favor contacta a tu banco directamente.