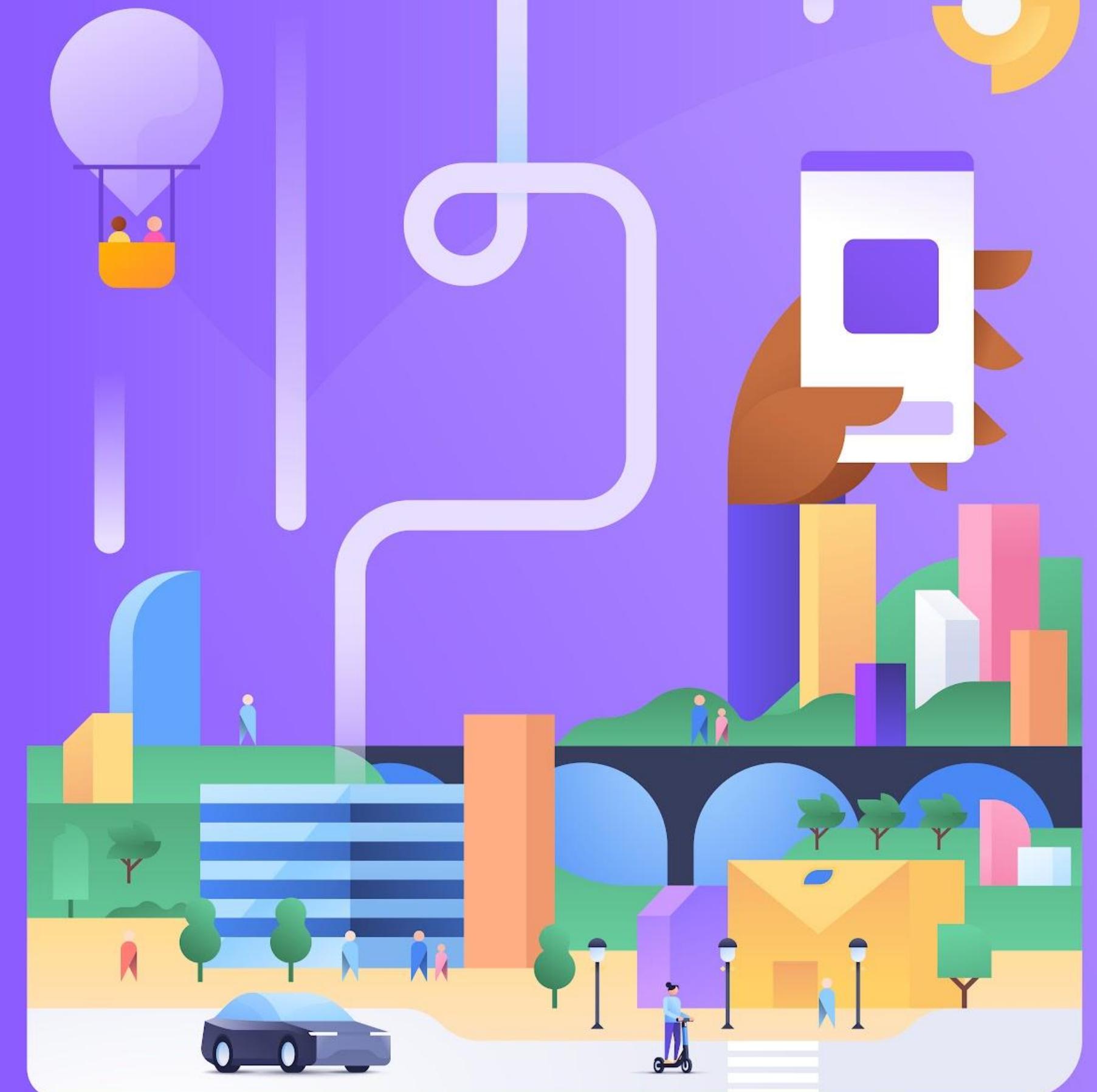


**cabify** para empresas

# **cabify**

## Rutas Compartidas

*Manual de uso para Administrador*



# Contenidos de esta guía...

Acceso y primeros pasos

01.

Configuración de rutas

02.

Subida de pasajeros

03.

Planning de rutas

04.

Revisión y reserva

05.

Contacta con nuestro equipo

06.



# Optimiza los desplazamientos de tus empleados desde o hacia su centro de trabajo gracias a las nuevas rutas Cabify



## Optimiza y ahorra

Nuestra herramienta calcula automáticamente la mejor ruta agrupando tus empleados de la forma óptima



## Fideliza a tus empleados

Tú ahorras y ellos disfrutan de la calidad, comodidad y seguridad Cabify en las rutas



## Gestión y control

Personaliza a tu medida, escogiendo hora, día, tiempos de ruta y número de pasajeros. Controla el gasto y recibe tus facturas a final de mes



# Beneficios adicionales de las rutas optimizadas...



## Reduce el número de vehículos, reduce tu huella de CO2

- **Reduce vehículos:** tus empleados viajan en grupos reduciendo el número de vehículos en tu ciudad
- **Rutas eficientes:** recorridos optimizados que disminuyen el tiempo de viaje y su impacto
- **Viajes compensados:** compensamos el CO2 emitido por las Rutas Cabify a través de proyectos locales



## Empleados satisfechos, empleados fidelizados

- **Ahorro:** llegar o volver del trabajo nunca fue más fácil, sin necesidad de buscar transporte o conducir
- **Comodidad:** viajan de puerta a puerta, y conocen en todo momento la hora de recogida y estado de su viaje
- **Seguridad:** empleados que viajan tranquilos sabiendo que están en las mejores manos.

cabify

# 01. Acceso y primeros pasos

# 01 · Accede a rutas

Accede a <https://cabify.com/app> con tus credenciales y dirígete a la sección “**Rutas para grupos**” en el menú de la izquierda. Si es la primera vez ingresas y no has generado ningún plan de rutas, **podrás visualizar instrucciones paso a paso** para comenzar a crear las rutas tú mismo.

Si tienes algún problema para acceder a esta sección, [contacta con nuestro equipo](#).

cabify para empresas

Planificaciones Pasajeros Configuración

Inicio

Pedir | Reservar viaje

Hacer un envío

Rutas para grupos NUEVO

FIDELIZACIÓN

Códigos NUEVO

GESTIÓN

Usuarios

Políticas de viaje

Centros de coste

CONTROL DE GASTOS

Viajes

Informes

Facturación

CUENTA

Mi empresa

Métodos de pago

Integraciones

Organiza el transporte de grupos de personas compartiendo vehículo

Los viajeros se agruparán automáticamente según su origen/destino y se calcularán los mínimos trayectos necesarios.

1 Añade los pasajeros y sus datos

Pueden ser tanto empleados con cuenta de empresa como personas ajenas a tu empresa.

Añadir pasajeros

2 Crea una planificación

Establece el origen/destino, horario y quién viaja. Nuestro sistema agrupará los pasajeros para minimizar vehículos y tiempo.

3 Revisa la planificación y reserva

Edita el plan si lo necesitas, y cuando esté listo, crea las reservas

# 02 · Tres secciones clave

Una vez dentro de la sección Rutas para Grupos, la herramienta se divide en **3 secciones principales** que te van a permitir gestionar el transporte grupal de tu empresa:



## Configuración

En esta sección podrás seleccionar los **parámetros de optimización para las rutas**: número máximo de pasajeros por vehículo, tiempo entre paradas y tiempo total de ruta, entre otros. ¡Asegúrate de setearlos antes de comenzar a planificar tus rutas!



## Pasajeros

Dirígete a esta sección para **cargar los datos de los pasajeros** de tu organización que vayan a viajar en las rutas, utilizando los templates xls disponibles. Esta información **quedará registrada en la base de datos** de la herramienta. Podrás **editar o eliminar pasajeros** de forma sencilla y seleccionar aquellos que vayan a viajar cada día para generar la ruta.



## Planificar Ruta

Una vez seleccionada la configuración correspondiente y cargados los pasajeros en la base de datos, podrás comenzar a **planificar las rutas, eligiendo entre rutas mismo origen** (todos los pasajeros son recogidos en un punto común y trasladados a su dirección asociada en la sección “Pasajeros) o **rutas mismo destino** (los pasajeros serán recogidos en su dirección asociada y trasladados hacia un punto destino común, ej. la oficina de tu organización).

# 03 · Pantalla de inicio

Una vez hayas realizado la planificación de tu primera ruta, la pantalla de inicio cambiará y allí será donde podrás visualizar todas las rutas planificadas, filtrando por “Mismo origen” o “Mismo destino”

The screenshot shows the Cabify para empresas dashboard with the following interface elements:

- Header:** cabify para empresas, Planificaciones (selected), Pasajeros, Configuración.
- Left sidebar:** Inicio, Pedir | Reservar viaje, Hacer un envío, Rutas para grupos (highlighted), NUEVO, FIDELIZACIÓN, Códigos (NUEVO), GESTIÓN, Usuarios, Políticas de viajes, Centros de coste, CONTROL DE GASTOS, Viajes (with a notification badge '+ 1'), Informes, Facturación, CUENTA, Mi empresa, Métodos de pago, Integraciones.
- Top right:** Crear nueva planificación.
- Table:** Shows planned routes with columns: Fecha de viaje, Origen, Hora de recogida, Número de rutas, Número de pasajeros, Estado.

Fecha de viaje	Origen	Hora de recogida	Número de rutas	Número de pasajeros	Estado
Martes, 23 de ene	Av. Andrés Bello 2711	22:30	2	6	✓ Reservadas 2 de 2 rutas
Martes, 23 de ene	Av. Andrés Bello 2711	22:30	4	14	✓ Reservadas 4 de 4 rutas
Viernes, 22 de dic	Edificio Torre de Vitacura	07:00	13	41	Revisa las rutas y crea las reservas
Viernes, 15 de dic	Av. Pdte. Kennedy 5601	07:00	13	41	Revisa las rutas y crea las reservas
Viernes, 15 de dic	Av. Pdte. Kennedy 5601	07:00	13	41	Revisa las rutas y crea las reservas

cabify

## 02. Configuración de rutas

# 01 · Accede a “Configuración”

Esta herramienta tiene un set de configuraciones que pueden ajustarse para que la experiencia del cliente sea la más acorde a lo que necesita.

The screenshot shows the Cabify para empresas web interface. On the left, there's a sidebar with navigation links: Inicio, Pedir | Reservar viaje, Hacer un envío, Rutas para grupos (which is highlighted with a red box), and several sections like FIDELIZACIÓN, GESTIÓN, CONTROL DE GASTOS, CUENTA, etc. The main content area has tabs at the top: Planificaciones, Pasajeros, and Configuración (which is also highlighted with a red box). The configuration section contains several settings:

- Tiempo máximo de ruta (min)**: Set to 90. Description: "Elige la duración máxima de cada ruta. Las rutas con una duración menor permitirán agrupar menor número de pasajeros, mientras que rutas más largas permitirán recorrer una mayor distancia e incluir más pasajeros en ellas."
- Tiempo extra para imprevistos (min)**: Set to 0. Description: "Añade unos minutos de tiempo adicional como margen para considerar posibles imprevistos y asegurar que los pasajeros llegan puntuales a su destino. Ejemplo: si añades 10 minutos, las rutas programadas para las 9am se calcularán con el objetivo de llegar a las 8:50am."
- Nivel de tráfico**: Set to "Rápido". Description: "Selecciona el estado del tráfico a la hora de los trayectos para evitar retrasos. Este parámetro permitirá que las rutas se calculen considerando un tránsito más lento o más rápido en la ciudad. Para horas punta recomendamos usar tráfico lento o muy lento"

A large purple "Guardar" button is located at the bottom right of the configuration panel.

# 02 · Ajusta la configuración

El admin va a poder personalizar los ajustes aplicados por defecto a sus rutas.

Los ajustes incluyen:

- Tiempo máximo entre paradas
- Tiempo máximo de ruta
- Tiempo de espera por pasajero

The screenshot shows the cabify para empresas web interface. On the left, there's a sidebar with various menu items like Inicio, Pedir | Reservar viaje, Hacer un envío, Rutas para grupos (which is highlighted in purple), FIDELIZACIÓN, GESTIÓN, CONTROL DE GASTOS, CUENTA, and Integraciones. The main content area has tabs at the top: Planificaciones, Pasajeros, and Configuración. The Configuración tab is active. It contains three main sections: 'Tiempo máximo de ruta (min)', 'Tiempo extra para imprevistos (min)', and 'Nivel de tráfico'. Each section has a description and input fields. A red box highlights the first two sections. At the bottom, there's a 'Configuración avanzada' section and a large purple 'Guardar' button.

**Tiempo máximo de ruta (min)**  
Elige la duración máxima de cada ruta. Las rutas con una duración menor permitirán agrupar menor número de pasajeros, mientras que rutas más largas permitirán recorrer una mayor distancia e incluir más pasajeros en ellas.

**Tiempo extra para imprevistos (min)**  
Añade unos minutos de tiempo adicional como margen para considerar posibles imprevistos y asegurar que los pasajeros llegan puntuales a su destino. Ejemplo: si añades 10 minutos, las rutas programadas para las 9am se calcularán con el objetivo de llegar a las 8:50am.

**Nivel de tráfico**  
Selecciona el estado del tráfico a la hora de los trayectos para evitar retrasos. Este parámetro permitirá que las rutas se calculen considerando un tránsito más lento o más rápido en la ciudad. Para horas punta recomendamos usar tráfico lento o muy lento

# Glosario de parámetros configurables

Todos los parámetros son obligatorios y su configuración debe hacerse antes de planificar cualquier ruta, para asegurar que dichos parámetros sean tenidos en cuenta para la generación óptima de las rutas.

## 1. Tiempo máximo de ruta

Duración máxima de cada ruta en minutos. Las rutas con una duración menor permitirán agrupar menor número de pasajeros, mientras que rutas más largas permitirán recorrer una mayor distancia e incluir más pasajeros en ellas. Si una ruta se genera y no logra cumplir este tiempo máximo, aparecerá una alerta “ruta no optimizada”. **Se recomienda una duración de al menos 75-90 minutos en condiciones de tráfico alto** para maximizar la ocupación de los vehículos.

## 2. Tiempo extra para imprevistos

Añade unos minutos de tiempo adicional como margen para considerar posibles imprevistos y asegurar que los pasajeros llegan puntuales a su destino. Ejemplo: si añades 10 minutos, las rutas programadas para las 9am se calcularán con el objetivo de llegar a las 8:50am. **Se recomienda configurar este parámetro con al menos 10-15 minutos.**

## 3. Nivel de tráfico

Selecciona el estado del tráfico a la hora de los trayectos para evitar retrasos. Este parámetro permitirá que las rutas se calculan considerando un tránsito más lento o más rápido en la ciudad. Para horas punta recomendamos usar tráfico lento o muy lento y para horas valle aplicar tráfico normal.

¿Tienes alguna duda sobre la configuración más recomendable para tus rutas? [contacta con nuestro equipo](#).

**cabify**

## 03. Subida de Pasajeros

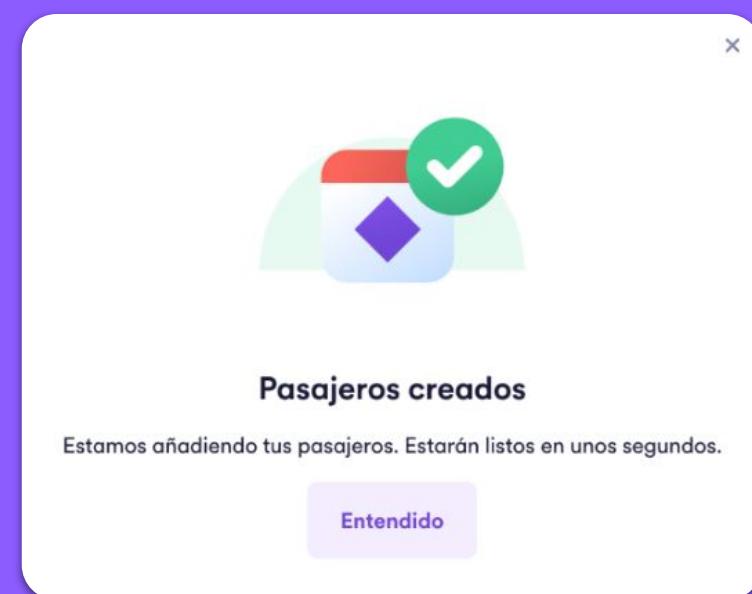
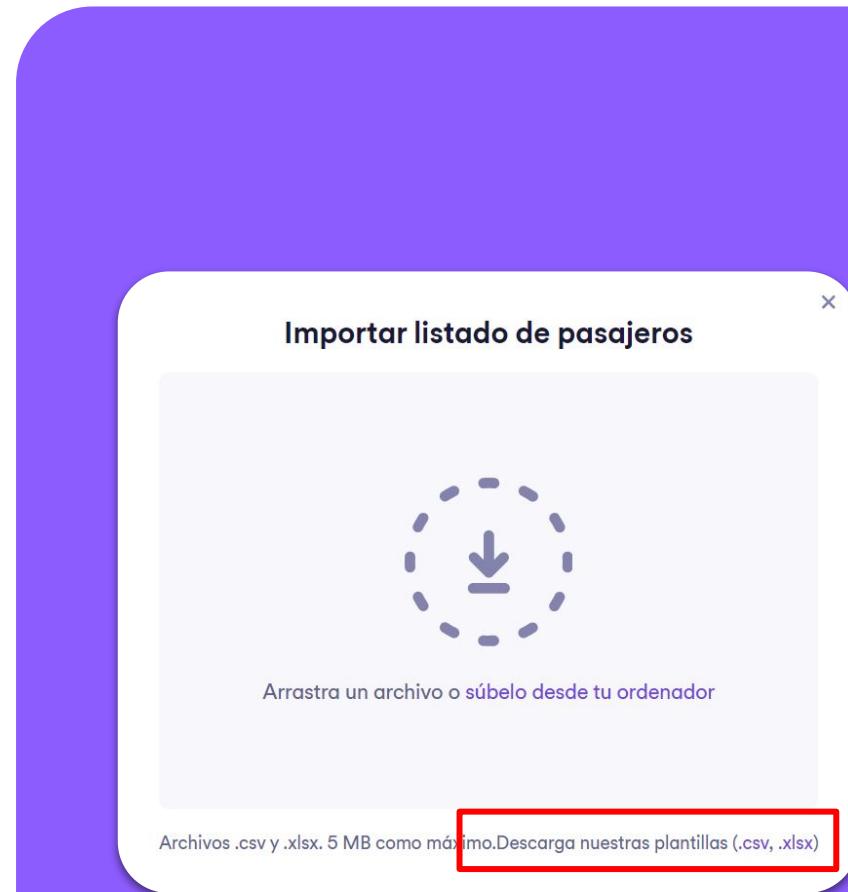
# 01 · Carga de pasajeros

El primer paso consiste en realizar una **carga de los pasajeros** que viajarán en las rutas. Para ello sigue estos **sencillos pasos**:

- 01.** En la sección “**Pasajeros**”, haz clic en el botón “Añadir pasajeros” (ver imagen)
- 02.** Descarga la **plantilla (xls)** y realiza una copia.
- 03.** Completa la información en la plantilla como se muestra en la siguiente [slide](#) en esta guía.
- 04.** Arrastra el archivo xls y súbelo desde tu ordenador.
- 05.** Una vez cargado, aparecerá una pantalla notificando que los pasajeros han sido creados.

The screenshot shows the Cabify software interface with the 'Pasajeros' tab selected. At the top, there are three tabs: 'Planificaciones de rutas', 'Pasajeros', and 'Configuración'. Below the tabs is a search bar labeled 'Buscar pasajero'. Underneath the search bar are several buttons: 'Seleccionar todos' (with a checked checkbox), 'Anular selección' (with a crossed-out checkbox), 'Eliminar pasajeros' (with a trash icon), 'Exportar pasajeros' (with a download icon), and 'Añadir pasajeros' (with a person icon). The main area displays a table with columns: 'Documento', 'Nombre', 'Email', and 'Dirección'. There are five rows of data, each with a checkbox next to the document number. The data is as follows:

Documento	Nombre	Email	Dirección
5	Alejandro Poblete	alejandro.poblete@cabify.com	Chile España 105, Ñuñoa
6	Constanza Ureta	constanza.ureta@cabify.com	Nancagua 148, La florida
3	Esteban Contreras	esteban.contreras@cabify.com	Pedro de Valdivia Norte 691, Providencia
14	Fernando Matthei	fernando.matthei@cabify.com	Paderewsky 5150, Vitacura
1	Fernando Narea	fernando.narea@cabify.com	Fernando de Arguello 6955, Vitacura



# 02 · Completar plantilla pasajeros

## ● IMPORTANTE!

Una vez completada la plantilla, comprueba que todas las celdas tienen formato “texto”. Selecciona todas las celdas (CTRL + A) → menú “Formato” >> Números >> Texto

1. Completar todas las columnas para cada pasajero, excepto las marcadas como “opcional” (columnas B, I, J, K, L) que podrán quedar en blanco.

⚠ Importante: en caso de no completar una columna, se dejará en blanco, pero nunca se debe borrar/ocultar ninguna columna, ya que esto impedirá que Grouping reconozca el template.

nombre	email (opcional)	documento	prefijo	celular	direccion	latitud	longitud	indicaciones (opcional)	categoria (opcional)	zona (opcional)	centro_costes (opcional)
(Borrar ejemplo) Victoria Rodriguez	victoriarodriguez@ejemplo.com	1234567890	57	1234567890	Direccion 1	4.69848	-74.05493	Indicaciones 1	Categoría 1	Zona 1	Centro 1
(Borrar ejemplo) Puig Marquez	puigmarquez@ejemplo.com	0987654321	57	9876543210	Direccion 2	4.69848	-74.05493	Indicaciones 2	Categoría 2	Zona 1	Centro 1

2. Columna A “nombre”: introducir nombre y apellido/s del pasajero

nombre	email (opcional)	documento	prefijo	celular	direccion	latit
(Borrar ejemplo) Victoria Rodriguez	victoriarodriguez@ejemplo.com	1234567890	57	1234567890	Direccion 1	4.6
(Borrar ejemplo) Puig Marquez	puigmarquez@ejemplo.com	0987654321	57	9876543210	Direccion 2	4.6

3. Columna B “email”: esta columna se puede dejar en blanco, es opcional. En caso de completarla, el pasajero recibirá doble notificación sobre el status de su ruta: vía SMS y vía email. Recomendamos completarla.

nombre	email (opcional)	documento	prefijo	celular	direccion	latit
(Borrar ejemplo) Victoria Rodriguez	victoriarodriguez@ejemplo.com	1234567890	57	1234567890	Direccion 1	4.6
(Borrar ejemplo) Puig Marquez	puigmarquez@ejemplo.com	0987654321	57	9876543210	Direccion 2	4.6

## 02 · Completar plantilla pasajeros II

**!!IMPORTANTES!**  
Una vez completada la plantilla, comprueba que todas las celdas tienen formato “texto”. Selecciona todas las celdas (CTRL + A) → menú “Formato” >> Números >> Texto

4. Columna C “documento”: introducir el documento de identidad nacional o el ID por el cual se identifica a cada pasajero/empleado en tu organización. Este ID será el que se use para definir qué pasajeros viajan en cada ruta. En caso de incluir una letra separada por guión, incluir la letra y eliminar el guión (“-”). No incluir ningún carácter especial.

nombre	email (opcional)	documento	prefijo	celular	direccion	latitud
(Borrar ejemplo) Victoria Rodriguez	victoriarodriguez@ejemplo.com	1234567890	57	1234567890	Direccion 1	4.6
(Borrar ejemplo) Puig Marquez	puigmarquez@ejemplo.com	0987654321	57	9876543210	Direccion 2	4.6

5. Columnas D & E “prefijo & celular”: el prefijo debe incluir el prefijo internacional del país con un 0 delante (no incluir símbolo +, ya que la herramienta no lo leerá correctamente). El celular es imprescindible para poder enviar la notificación a cada pasajero sobre el status de su ruta vía SMS.

nombre	email (opcional)	documento	prefijo	celular	direccion	latitud
(Borrar ejemplo) Victoria Rodriguez	victoriarodriguez@ejemplo.com	1234567890	057	1234567890	Direccion 1	4.6984
(Borrar ejemplo) Puig Marquez	puigmarquez@ejemplo.com	0987654321	057	9876543210	Direccion 2	4.6984

6. Columnas F “dirección”: incluir la dirección habitual del pasajero con el mayor detalle posible. En rutas mismo destino, cada pasajero será recogido en esta dirección y trasladado a la dirección común, definida como destino. En rutas mismo origen, los pasajeros partirán de un punto de origen común y serán repartidos hacia esta dirección.

nombre	email (opcional)	documento	prefijo	celular	direccion	latitud
(Borrar ejemplo) Victoria Rodriguez	victoriarodriguez@ejemplo.com	1234567890	057	1234567890	Direccion 1	4.6984
(Borrar ejemplo) Puig Marquez	puigmarquez@ejemplo.com	0987654321	057	9876543210	Direccion 2	4.6984

## 02 · Completar plantilla pasajeros III

**!!IMPORTANTES!**  
Una vez completada la plantilla, comprueba que todas las celdas tienen formato “texto”. Selecciona todas las celdas (CTRL + A) → menú “Formato” >> Números >> Texto

7. Columna G & H “latitud y longitud”: para completar estas columnas será necesario traducir previamente la dirección introducida en coordenadas.

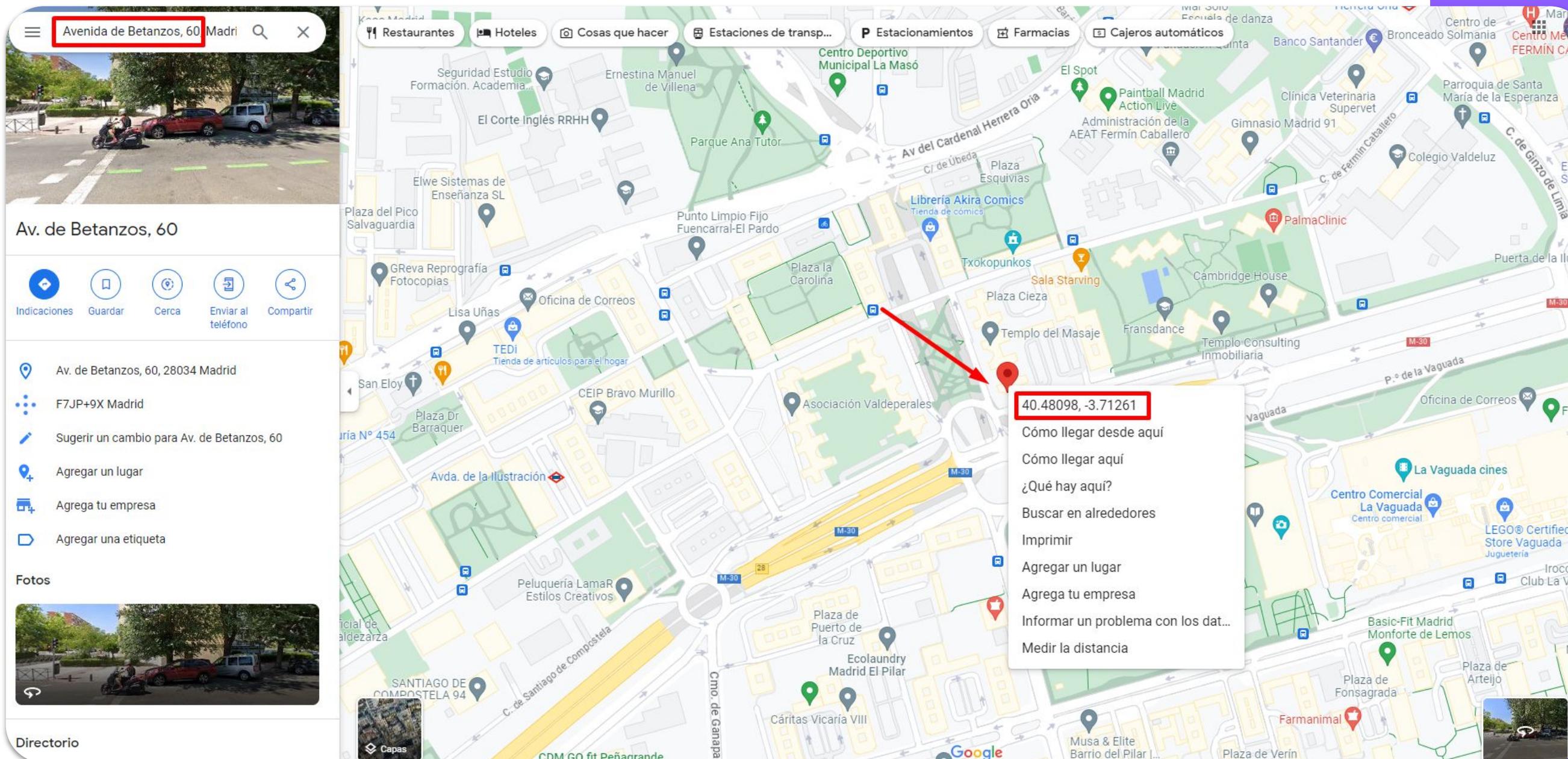
direccion	latitud	longitud	indicaciones (opcional)	categoria (opcional)	zona (opcinal)	centro_costes (opcional)
Direccion 1	4.69848	-74.05493	Indicaciones 1	Categoría 1	Zona 1	Centro 1
Direccion 2	4.69848	-74.05493	Indicaciones 2	Categoría 2	Zona 1	Centro 1

Pasos para traducir la dirección en coordenadas (latitud y longitud):

1. Pegar dirección en <https://www.google.com/maps>
2. Verificar que el punto en el mapa coincide con la dirección especificada
3. Hacer click derecho sobre el punto rojo y escoger la primera opción que muestra las coordenadas
4. Al hacer click se copian las coordenadas, que deben ser pegadas en el archivo de excel, así:
5. Primer número (antes de la coma): latitud
6. Segundo número (después de la coma): longitud<
7. La longitud/latitud **deben introducirse con al menos 5 decimales y punto (.) como separador, nunca coma.**

# Detalle coordenadas

- Una vez **introducida la dirección en la barra buscador de Google Maps**, nos aparecerá el pin rojo sobre el mapa.
- Deberemos hacer **clic derecho sobre ese pin** (justamente encima de ese pin) y así quedarán copiadas las coordenadas.



## 02 · Completar plantilla pasajeros IV

### ● IMPORTANTE!

Una vez completada la plantilla, comprueba que todas las celdas tienen formato “texto”. Selecciona todas las celdas (CTRL + A) → menú “Formato” >> Números >> Texto

8. Columna I “indicaciones”: esta columna es opcional (puede dejarse en blanco de no ser necesaria. Introducir detalles adicionales para facilitar al conductor localizar la dirección (ejemplo: nombre del edificio, referencias cercanas, etc)

direccion	latitud	longitud	indicaciones (opcional)	categoria (opcinal)	zona (opcional)	centro_costes (opcional)
Direccion 1	4.69848	-74.05493	Indicaciones 1	Categoría 1	Zona 1	Centro 1
Direccion 2	4.69848	-74.05493	Indicaciones 2	Categoría 2	Zona 1	Centro 1

9. Columnas J & K “categoría y zona”: estas columnas **deberán dejarse en blanco** (no eliminar la columna)

direccion	latitud	longitud	indicaciones (opcional)	categoria (opcional)	zona (opcional)	centro_costes (opcional)
Direccion 1	4.69848	-74.05493	Indicaciones 1			Centro 1
Direccion 2	4.69848	-74.05493	Indicaciones 2			Centro 1

10. Columnas L “centro de costes”: columna opcional puede quedar en blanco. En caso de necesitar identificar el centro de coste al cual debe asignarse cada uno de los pasajeros, incluir aquí. En el reporting de rutas obtenido a fin de mes aparecerá el detalle de las rutas, desglosando el centro de coste de cada pasajero.

direccion	latitud	longitud	indicaciones (opcional)	categoria (opcional)	zona (opcional)	centro_costes (opcional)
Direccion 1	4.69848	-74.05493	Indicaciones 1			Centro 1
Direccion 2	4.69848	-74.05493	Indicaciones 2			Centro 1

# 03 · Editar pasajeros

## 1. Búsqueda de pasajeros

Para **buscar usuarios** contamos con una **barra buscador** que nos permite filtrar por número de documento, correo electrónico o nombre del usuario.



## 2. Selección y edición del pasajero

Para editar los datos de un pasajero debemos **abrir la sección “Pasajeros”** y seleccionar el pasajero a editar. Esto abrirá la sección donde deberemos editar y guardar los campos a actualizar (número de teléfono, dirección, email, etc)

A screenshot of the "Editar pasajero" (Edit Passenger) screen. The top navigation bar shows a back arrow and the title "Editar pasajero".  
**Información personal:**  
Nombre: Alejandro Poblete  
Email (Opcional): alejandro.poblete@cabify.com  
Documento: 5  
Número de teléfono: +5699540314  
**Información de viaje:**  
Dirección: Chile España 105, Ñuñoa  
Latitud: -33,454  
Longitud: -70,59846  
**Mapa:** A Google Maps interface showing a location in Santiago, Chile. A red box highlights the location pin labeled "Alejandro Poblete" on a street named "Chile España". Other nearby locations like "Plaza Chile" and "Cervantes" are visible.  
**Indicaciones (Opcional):** Llamar al llegar  
**Zona (Opcional):** (empty field)  
At the bottom right of the map, there are "Datos del mapa ©2024" and "Condiciones" links.

## 3. Ajuste de dirección en el mapa

En esta misma sección se encuentra un **mapa interactivo** donde se puede **verificar la dirección** de forma más visual. Esta dirección asociada a cada pasajero se corresponde al punto de recogida en las rutas “mismo destino”. En caso de querer editar la dirección recomendamos borrar al pasajero y volver a subirlo, ya que si se edita en este apartado no se guardarán los datos.

# 04 · Eliminar pasajeros

Si queremos eliminar un pasajero o un conjunto de pasajeros lo hacemos de igual forma que la edición:

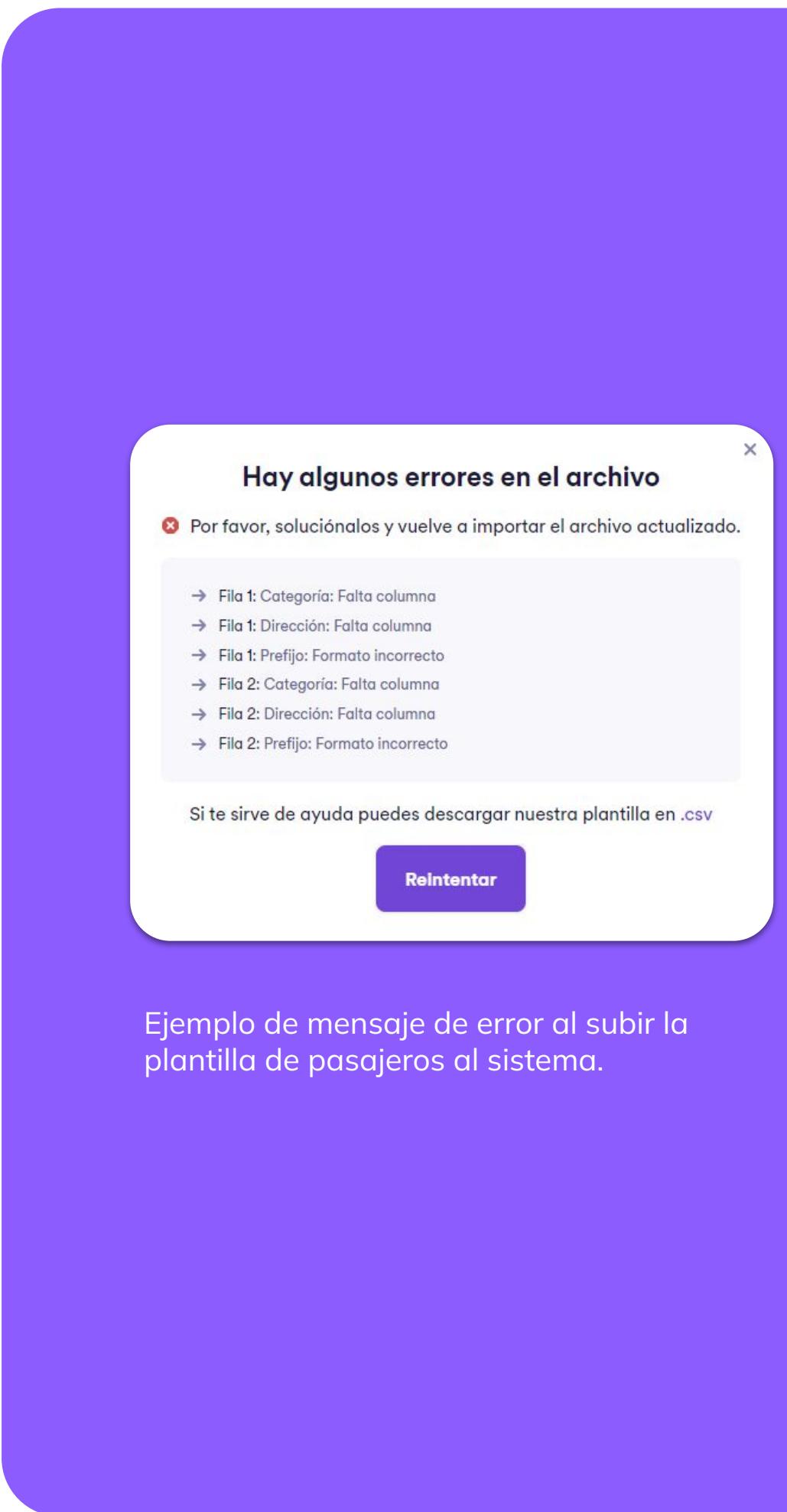
1. Usamos la barra de búsqueda para encontrar los pasajeros
2. Seleccionamos los pasajeros a eliminar
3. Clicamos sobre “Eliminar pasajeros” en la barra que se sitúa sobre la lista de pasajeros
4. NOTA: Puede que los usuarios continúen en la lista durante unos segundos antes de eliminarse.

Documento	Nombre	Email	Dirección
<input checked="" type="checkbox"/> 5	Alejandro Poblete	alejandro.poblete@cabify.com	Chile España 105, Ñuñoa
<input type="checkbox"/> 6	Constanza Ureta	constanza.ureta@cabify.com	Nancagua 148, La florida
<input type="checkbox"/> 3	Esteban Contreras	esteban.contreras@cabify.com	Pedro de Valdivia Norte 691, Providencia
<input type="checkbox"/> 14	Fernando Matthei	fernando.matthei@cabify.com	Paderewsky 5150, Vitacura
<input type="checkbox"/> 1	Fernando Narea	fernando.narea@cabify.com	Fernando de Arguello 6955, Vitacura

# FAQs Carga de Pasajeros

En caso de encontrar algún problema a la hora de realizar la carga de pasajeros, el sistema te devolverá un mensaje de error. **Algunos de los errores más comunes y cómo solucionarlos:**

1. **“Campo vacío”:** una celda obligatoria de la plantilla (xls) quedó vacía. En el mensaje se indica la fila y columna a completar. Completa dicha información y vuelve a subir el archivo.
2. **“Formato incorrecto”:** revisa que el formato de todas las celdas sea “texto” y que los separadores de decimales sean iguales a lo que se muestra en los ejemplos de la plantilla.
3. **“Falta columna”:** comprueba que la plantilla que estás subiendo tiene todas las columnas, tal cual la descargaste (sin eliminar ni cambiar el nombre a ninguna de ellas).
4. **“Se ha sobrepasado la longitud máxima de caracteres”:** Esto aparece si el texto de una celda es demasiado largo. En las columnas de latitud y longitud, 5 decimales son suficientes.
5. **“El número de documento xxx ya está vinculado a un pasajero existente”:** el número de documento de un pasajero que se quiera dar de alta/ editar ya lo tiene otro pasajero en la base de datos. Aquí se deberá borrar el existente y asignar un número diferente al nuevo pasajero.
6. **“El número de documento xx está duplicado en el archivo”:** Esto aparecerá si se intenta crear a dos o más pasajeros con el mismo número de identidad. Cada pasajero debe tener un único número de identidad.
7. **“Ha ocurrido un error”:** Sólo en ocasiones en las que el sistema no pueda identificar el problema exacto con el archivo, se devolverá este mensaje de error genérico. Comprueba los puntos de error mencionados anteriormente y si el error persiste, [ponte en contacto con nuestro equipo de Atención al Cliente](#).



Ejemplo de mensaje de error al subir la plantilla de pasajeros al sistema.

cabify

## 04. Planning de rutas

# 01 · Planning de rutas

Para poder realizar el planning de rutas, será imprescindible haber realizado la carga previa de pasajeros. Una vez los pasajeros estén dados de alta:

- 01.** En la sección **Planificaciones**, haz clic en el botón “Crear nueva planificación” (ver imagen)
- 02.** Elige el **tipo de ruta**:
  - mismo origen; ejemplo: desde la oficina al domicilio de cada pasajero
  - mismo destino; ejemplo: desde los domicilios de los pasajeros, hacia la oficina
- 03.** Indica la **dirección final** (rutas mismo destino) o **de origen** (rutas mismo origen) y pulsa **Comenzar**.
- 04.** Sube el **archivo** con los **documentos** de los pasajeros que vayan a viajar, **fecha y hora**.  
Se te abrirá una pantalla desde donde podrás descargar la **plantilla a completar en xls**.
- 05.** Completa la plantilla (**instrucciones**) y arrastrala para subirla.  
Aparecerá un mensaje indicando que el archivo se ha subido y las rutas se están creando.

**Nueva planificación**

Organiza el transporte de grupos de personas compartiendo vehículo. Los viajeros se agruparán automáticamente según su origen/destino y se calcularán los mínimos trayectos necesarios.

Trayecto  
Con un mismo destino

Los vehículos irán recogiendo a cada pasajero en su dirección y los llevarán a un único punto. Podrás establecer la hora de llegada.

Indica la dirección de destino

Comenzar

**Importar listado de usuarios**

Arrastra un archivo o súbelo desde tu ordenador

Archivos .csv y .xlsx. 5 MB como máximo. Descarga nuestras plantillas (.csv, .xlsx)

**cabify para empresas**

**Planificaciones**   **Pasajeros**   **Configuración**

**Inicio**   **Pedir | Reservar viaje**   **Hacer un envío**

**Rutas para grupos**   **NUEVO**

**FIDELIZACIÓN**   **Códigos**   **NUEVO**

**Crear nueva planificación**

Fecha de viaje	Origen	Hora de recogida	Número de rutas	Número de pasajeros	Estado
Martes, 23 de ene	Av. Andrés Bello 2711	22:30	2	6	✓ Reservadas 2 de 2 rutas
Martes, 23 de ene	Av. Andrés Bello 2711	22:30	4	14	✓ Reservadas 4 de 4 rutas

# 02 · Completar la plantilla

1. El número de documento debe corresponder con un número asociado con un pasajero, previamente dado de alta en la sección “pasajeros”.
2. La fecha debe completarse en formato AAAA-MM-DD (2023-11-25)
3. La hora debe completarse en formato hh:mm (15:00)

*En ejemplo usamos 2 pasajeros para planificar 2 rutas, una el 25 de noviembre y otra el 27 de noviembre en distintas horas de recogida.*



## IMPORTANTE:

- En caso de que el **documento no corresponda con ninguno de los pasajeros** en el sistema, nos devolverá un error
- Si queremos que todo el planning sea para buscar o dejar a los pasajeros seleccionados el mismo día y hora, entonces esos pasajeros deberán tener la misma fecha y hora en este archivo
- Las rutas sólo se pueden planificar para **fecha/hora a futuro**, en caso de seleccionar una fecha en el pasado, nos devolverá error.
- Antes de subir el archivo **selecciona todos las celdas y cambia el formato a texto**.

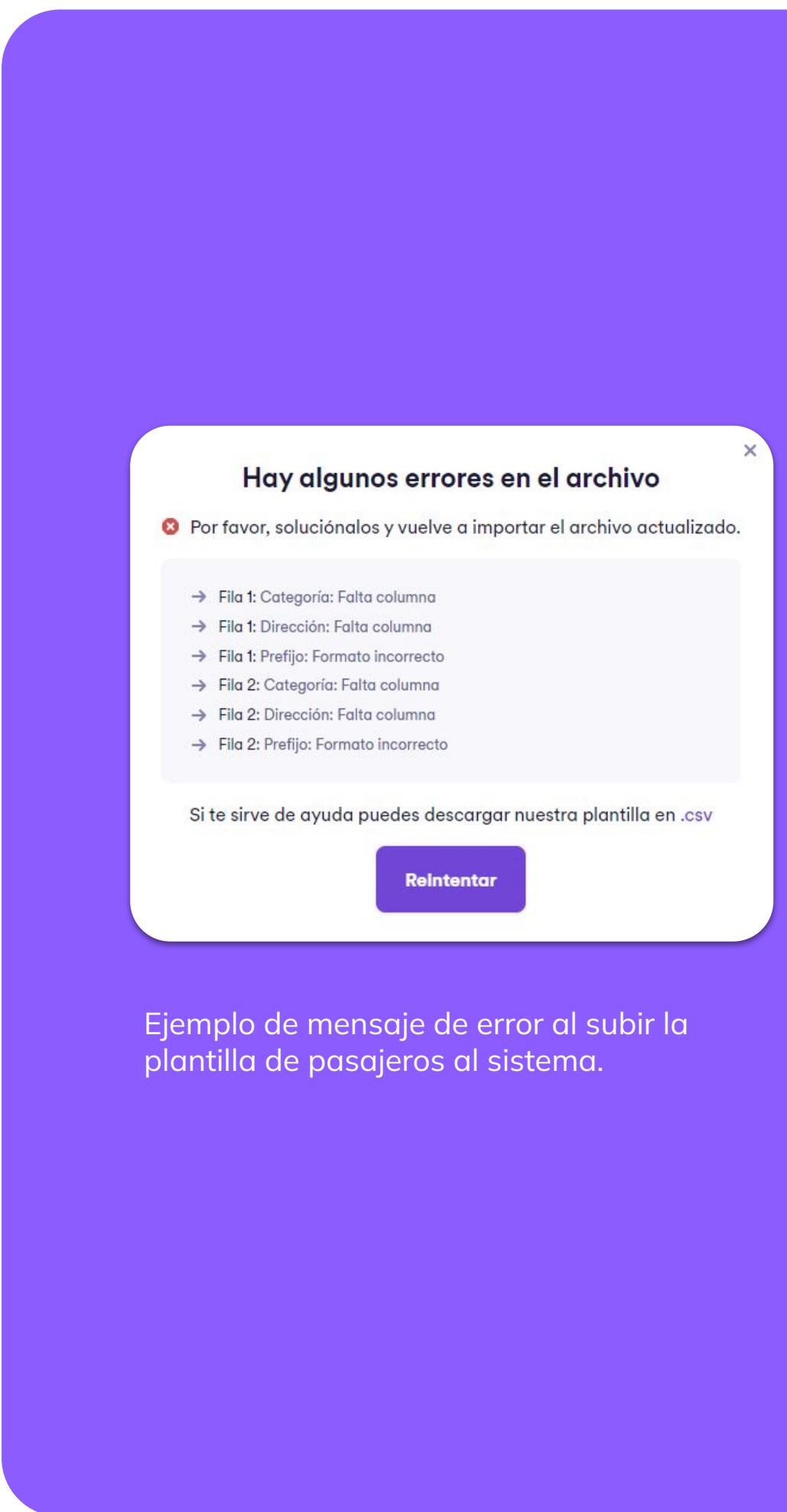
documento	fecha (yyyy-mm-dd)	hora (hh:mm)
1234567890	2023-11-25	15:00
987654321	2023-11-25	15:00
1234567890	2023-11-27	19:00
987654321	2023-11-27	19:00



# FAQs Carga de rutas

En caso de encontrar algún problema a la hora de realizar la carga de rutas, el sistema te devolverá un mensaje de error. **Algunos de los errores más comunes y cómo solucionarlos:**

- 1. “Campo vacío”:** una celda obligatoria de la plantilla (xls) quedó vacía. En el mensaje se indica la fila y columna a completar. Completa dicha información y vuelve a subir el archivo.
- 2. “Formato incorrecto”:** revisa que el formato de todas las celdas sea “texto” y que los separadores de decimales sean iguales a lo que se muestra en los ejemplos de la plantilla.
- 3. “Falta columna”:** comprueba que la plantilla que estás subiendo tiene todas las columnas, tal cual la descargaste (sin eliminar ni cambiar el nombre a ninguna de ellas).
- 4. “La fecha debe ser posterior”:** aparecerá cuando se intente crear un planning para una fecha pasada. La fecha debe ser posterior a la fecha actual y el formato: "aaaa-mm-dd".
- 5. “No existe ningún pasajero con documento [xxx]”:** se está intentando crear un planning utilizando un número de documento no asociado con ninguno de los pasajeros creados. Primero hay que crear al pasajero con ese número de documento en la sección de pasajeros antes de subir el nuevo planning.
- 6. “Se ha sobrepasado la longitud máxima de caracteres”:** Esto aparece si el texto de una celda es demasiado largo. En las columnas de latitud y longitud, 5 decimales son suficientes.
- 7. “Distancia entre ubicaciones superior a la permitida”:** [ponte en contacto con nuestro equipo](#)
- 8. “Ha ocurrido un error”:** Sólo en ocasiones en las que el sistema no pueda identificar el problema exacto con el archivo, se devolverá este mensaje de error genérico. Comprueba los puntos de error mencionados anteriormente y si el error persiste, [ponte en contacto con nuestro equipo de Atención al Cliente](#).



Ejemplo de mensaje de error al subir la plantilla de pasajeros al sistema.

cabify

## 05. Revisión y Reserva

# 01 · Revisa las planificaciones

En la sección Planificaciones podrás ver un listado de todos los plannings con su estado:

01. En el listado de planificaciones se generará **una fila de planning por los viajes de una misma fecha y hora**. En caso de que los pasajeros tengan diferentes categorías asignadas a la hora de crearlos, estas rutas también aparecerán en una fila diferente.
02. En la **columna “Estado”** se indicarán las rutas que necesitan revisión y reserva, para finalizar el proceso. Hasta que las rutas no sean reservadas, no se habrá finalizado el proceso.
03. Clica en la planificación de una fecha y hora específica para **acceder al detalle de todas las rutas** comprendidas en dicha planificación y poder editar/modificar o reservar. Recuerda que una vez reservadas las rutas, no podrán editarse, por lo que los cambios deberán hacerse antes. **Una vez reservadas las rutas, si es necesario aplicar cambios, deberán ser canceladas y programadas de nuevo.**

The screenshot shows the 'Planificaciones' (Plannings) section of the Cabify Para Empresas software. At the top, there are tabs for 'Planificaciones', 'Pasajeros', and 'Configuración'. A button 'Crear nueva planificación' (Create new planning) is visible. Below the tabs, there are two sections: 'Con mismo origen' (With same origin) and 'Con mismo destino' (With same destination). The 'Con mismo origen' section lists four trips with their details: Fecha de viaje (Date), Origen (Origin), Hora de recogida (Pickup time), Número de rutas (Number of routes), Número de pasajeros (Number of passengers), and Precio (Price). The first trip is for Viernes, 19 jul from Estación Atocha at 17:50, with 1 route, 3 passengers, and a price of €59.57. The second trip is for Miércoles, 17 jul from Puerta del Sol - Esparteros at 12:05, with 1 route, 1 passenger, and a price of €38.25. The third trip is for Martes, 16 jul from Puerta del Sol - Esparteros at 12:05, with 1 route, 1 passenger, and a price of €38.25. The fourth trip is for Sábado, 6 jul from Chamartín at 02:20, with 1 route, 1 passenger, and a price of €38.25. To the right of the table, there is a column labeled 'Estado' (State) which includes status icons and text: 'Revisa las rutas y crea las reservas' (Review routes and create reservations), 'Reservadas 1 de 1 rutas' (1 route reserved), and 'Reservadas 1 de 1 rutas' (1 route reserved). A red box highlights the 'Reservadas 1 de 1 rutas' entries. A tooltip for the 'miércoles, 3 jul' entry shows a message: 'Rutas calculadas. Para terminar, revisalas y crea las reservas. Hemos calculado las mejores rutas para el grupo. Pero para poder viajar, entra en la planificación y crea las reservas.' (Routes calculated. To finish, review them and create reservations. We have calculated the best routes for the group. But to travel, enter the planning and create the reservations.). Below this, a 'Configuración de las rutas' (Route configuration) section allows users to set traffic level (Lento), maximum route time (90 minutes), and apply changes. At the bottom, a table provides a detailed view of the routes: Ruta 1 (12:07 - 13:05, 3 passengers, 9.86 km, 59min, €41.95, OPTIMIZADA) and Ruta 2 (12:07 - 13:22, 3 passengers, 20.13 km, 76min, €53.88, OPTIMIZADA). Buttons for 'Descartar rutas' (Delete routes) and 'Crear reservas' (Create reservations) are also present.

En la imagen de arriba se muestra la vista con todos los planes de ruta. Haciendo clic en uno de ellos, veremos el detalle de todas las rutas que contenga (imagen de la derecha). Una vez abiertas las rutas, podremos realizar los ajustes que se muestran en las siguientes diapositivas.

## 02 · Revisa las rutas

Al hacer clic en una de las filas de planificación, **visualizamos las rutas comprendidas en esa planeación** (rutas para la misma fecha y hora):

01. En esta vista podrás revisar el estado de cada ruta (columna estado) así como verificar hora de inicio, llegada, número de pasajeros, km totales, tiempo total en ruta y precio estimado.
02. Para **revisar una ruta en particular**, clica en la ruta que quieras para verificar el detalle de ese trayecto y poder ver el mapa, orden de las paradas, pasajeros asociados a esa ruta, etc.

The screenshot shows a user interface for route planning. At the top left, there's a back arrow and the text "miércoles, 3 jul". Below this, a message box says "Rutas calculadas. Para terminar, revisalas y crea las reservas" and "Hemos calculado las mejores rutas para el grupo. Pero para poder viajar, entra en la planificación y crea las reservas".

Underneath, there's a "Configuración de las rutas" section with dropdowns for "Nivel de tráfico" (set to "Lento") and "Tiempo máximo de ruta (min)" (set to 90), and a large purple "Aplicar" button.

Below this is a table header with columns: Rutas, Hora de inicio, Hora de llegada, Número pasajeros, Km totales, Tiempo total, Precio, and Estado. There are also buttons for "Seleccionar todos" (with a checked checkbox), "Anular selección" (with an unchecked checkbox), "Descartar rutas" (with a trash bin icon), and "Crear reservas" (with a calendar icon).

The table contains two rows of data:

Rutas	Hora de inicio	Hora de llegada	Número pasajeros	Km totales	Tiempo total	Precio	Estado
<input type="checkbox"/> Ruta 1	12:07	13:05	3	9.86	59min	€41.93	OPTIMIZADA
<input type="checkbox"/> Ruta 2	12:07	13:22	3	20.13	76min	€53.88	OPTIMIZADA

# 03 · Edición de rutas

Al hacer clic sobre una ruta concreta, podrás acceder a los comandos de edición:

01. Usa las **flechas** en cada una de las paradas para mover el orden de las mismas. Esto nos puede ayudar a **optimizar manualmente el itinerario de la ruta**, en caso de no estar de acuerdo con el indicado por el sistema.
02. Usa la “**papelera**” para eliminar una parada de una ruta. Los pasajeros cuya parada quede eliminada de la ruta, tendrán que ser agregados en otra ruta si queremos que viajen.
03. También se puede eliminar toda una ruta seleccionando la misma en su casilla y dándole a “**Descartar ruta**”.
04. Hay dos formas de agregar pasajeros extras a una ruta:
  - **Agregar un pasajero a una parada existente**: Seleccionamos la parada y le damos a añadir usuario. Así el driver puede recoger a más de una persona en una misma parada.
  - **Agregar un pasajero como una nueva parada** en una dirección distinta: hacemos scroll hasta el final de la ruta y presionamos “Añadir parada”

Configuración de las rutas

Nivel de tráfico: Lento | Tiempo máximo de ruta (min): 90 | Aplicar

Seleccionar todos |  Anular selección

Rutas | Hora de inicio | Hora de llegada | Número pasajeros | Km totales | Tiempo total | Precio | Estado

Rutas	Hora de inicio	Hora de llegada	Número pasajeros	Km totales	Tiempo total	Precio	Estado
<input checked="" type="checkbox"/> Ruta 1	12:07	13:05	3	9.86	59min	€41.93	OPTIMIZADA
<input type="checkbox"/> Ruta 2	12:07	13:22	3	20.13	76min	€53.88	OPTIMIZADA

The screenshots illustrate the route editing process:

- Screenshot 1 (Top Left):** Shows a map of Bogotá with a blue route line labeled "Ruta 1". A red box highlights the trash icon next to the second stop, indicating it can be deleted.
- Screenshot 2 (Top Right):** Shows the "Ruta 1" details screen. It lists stops for passengers Nicolás Morales and Santa Bernardita. A red box highlights the trash icons at the top of each stop's card.
- Screenshot 3 (Bottom Right):** Shows the "Añadir parada" (Add stop) screen. It lists stops for passengers María Lucía Mogollón and Sebastián Poblete. A red box highlights the "Añadir usuario" (Add user) button at the bottom right.

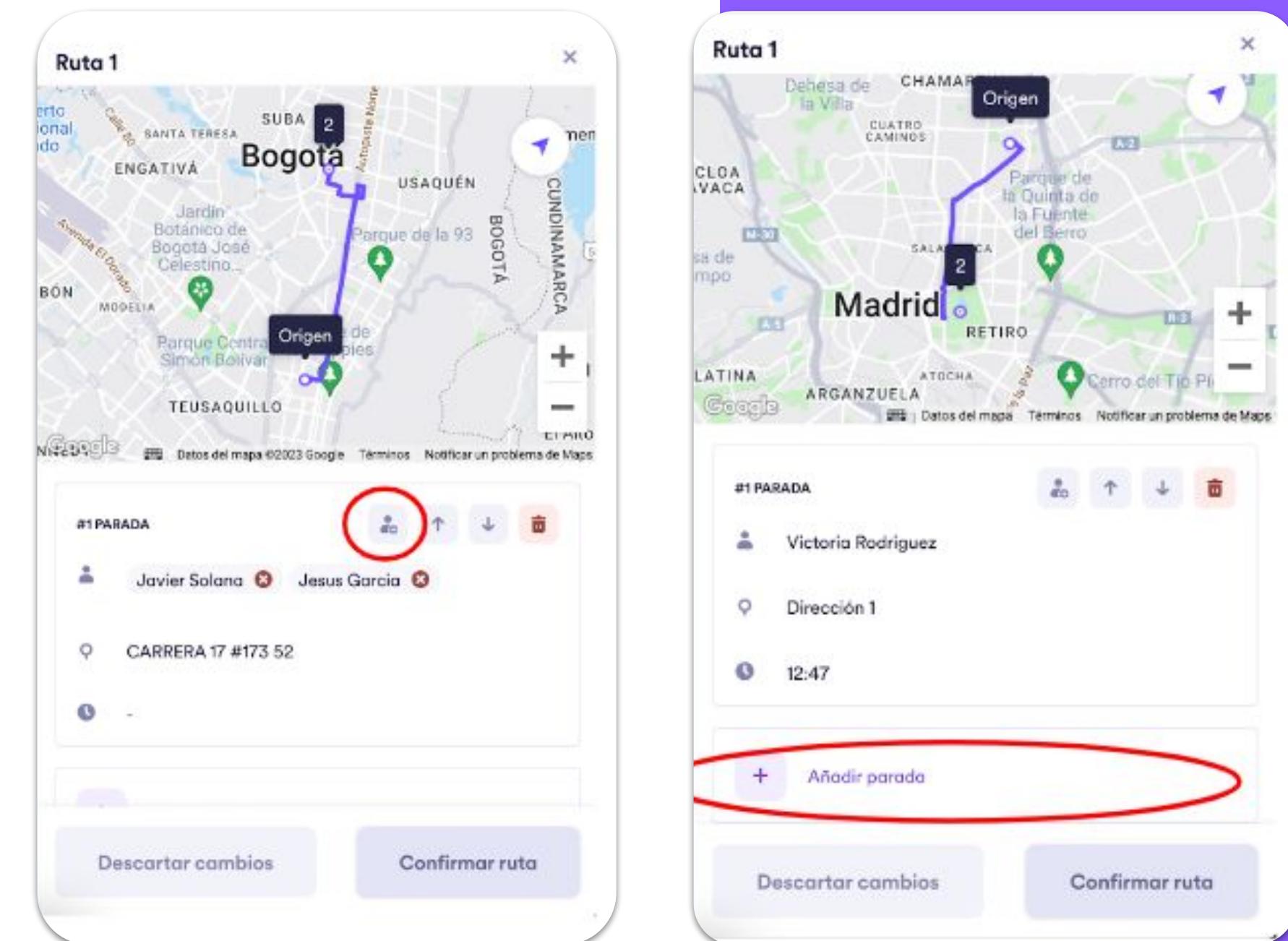
# 04 · Añadir pasajeros de forma manual

Hay dos formas de agregar pasajeros extras a una ruta:

- **Agregar un pasajero a una parada existente:**  
Seleccionamos la parada y le damos a añadir usuario.  
Así el driver puede recoger a más de una persona en una misma parada.
- **Agregar un pasajero como una nueva parada** en una dirección distinta: hacemos scroll hasta el final de la ruta y presionamos “Añadir parada”

**IMPORTANTE:** No podemos agregar a pasajeros que ya estén siendo considerados en alguna otra ruta o parada ya creada, ni podemos agregar pasajeros que no hayan sido creados previamente en la sección de “Pasajeros”.

Si tienes algún problema para editar tus rutas,  
[contacta con nuestro equipo](#).



# 05 · Revisión ajustes y recálculo

Una vez revisadas las rutas y añadidos nuevos pasajeros de forma manual, si fuera necesario, antes de reservar la ruta vamos a tener que confirmar dos settings:

- 1. Nivel de tráfico:** se recomienda ajustar a tráfico “lento” o “muy lento” en horas pico de tráfico y tráfico “normal” en horas valle. Este ajuste prevalecerá sobre la configuración genérica de la sección “[Configuración](#)”.
- 2. Tiempo máximo de ruta:** este será el tiempo total de la ruta. Este parámetro también se puede ajustar de forma general, previa creación de las rutas y después editar, para cada una de las rutas. La configuración indicada en esta sección prevalecerá sobre lo indicado previamente en la sección Configuración.
- 3. Recálculo de ruta:** una vez hechos los ajustes, pulsar el botón “Aplicar” para recalcular la ruta teniendo en cuenta la configuración seleccionada y los cambios realizados en las rutas. Puede que la agrupación de pasajeros y rutas se vea modificada; *ejemplo: si limitamos el tiempo máximo de ruta, las rutas con más pasajeros serán divididas en varias rutas, para reducir el tiempo total.*

Configuración de las rutas

Nivel de tráfico: Lento

Tiempo máximo de ruta (min): 90

Aplicar

Saber más

Seleccionar todos Anular selección Descartar rutas Crear reservas

Rutas	Hora de inicio	Hora de llegada	Número pasajeros	Km totales	Tiempo total	Precio	Estado
<input type="checkbox"/> Ruta 1	12:07	13:05	3	9.86	59min	€41.93	OPTIMIZADA
<input type="checkbox"/> Ruta 2	12:07	13:22	3	20.13	76min	€53.88	OPTIMIZADA

# 06 · Estimación precios ruta

Para la persona que genera las rutas, será posible obtener una estimación del precio de las mismas:

- Precio total estimado de la planificación:** como se muestra en la primera imagen, obtendremos un precio estimado del agregado de todas las rutas generadas en esa planificación.
- Precio estimado individual de cada ruta:** haciendo clic en esa planificación, podremos comprobar en los detalles de cada ruta su precio correspondiente estimado, teniendo así visibilidad del precio por ruta.
- IMPORTANTE:** este precio es una estimación, por lo que podrá sufrir variaciones en el momento del viaje, debido a cambios en el mismo, tiempo adicional de espera del conductor u otros factores como peajes.

The screenshot displays the Cabify Para Empresas software interface for route planning. At the top, a summary bar shows travel details: Wednesday, 3rd July from Puerta de Alcalá at 12:07, for 2 passengers, over 6 routes, with a total estimated price of €95.81. A red box highlights this total price. Below this is a configuration panel for routes, including traffic level (Slow) set to 90, and an 'Aplicar' (Apply) button. A second red box highlights the 'Precio' (Price) column in the main table. The main table lists two routes: Ruta 1 (from 12:07 to 13:05 for 3 passengers, 9.86 km, 59min, price €41.93) and Ruta 2 (from 12:07 to 13:22 for 3 passengers, 20.13 km, 76min, price €53.88). Both routes are marked as 'OPTIMIZADA' (Optimized). The bottom of the screen shows a navigation bar with three dots and the URL 'CabifyParaEmpresas://Movilidad\_al ritmo\_de\_tu\_negocio'.

Rutas	Hora de inicio	Hora de llegada	Número pasajeros	Km totales	Tiempo total	Precio	Estado
Ruta 1	12:07	13:05	3	9.86	59min	€41.93	OPTIMIZADA
Ruta 2	12:07	13:22	3	20.13	76min	€53.88	OPTIMIZADA

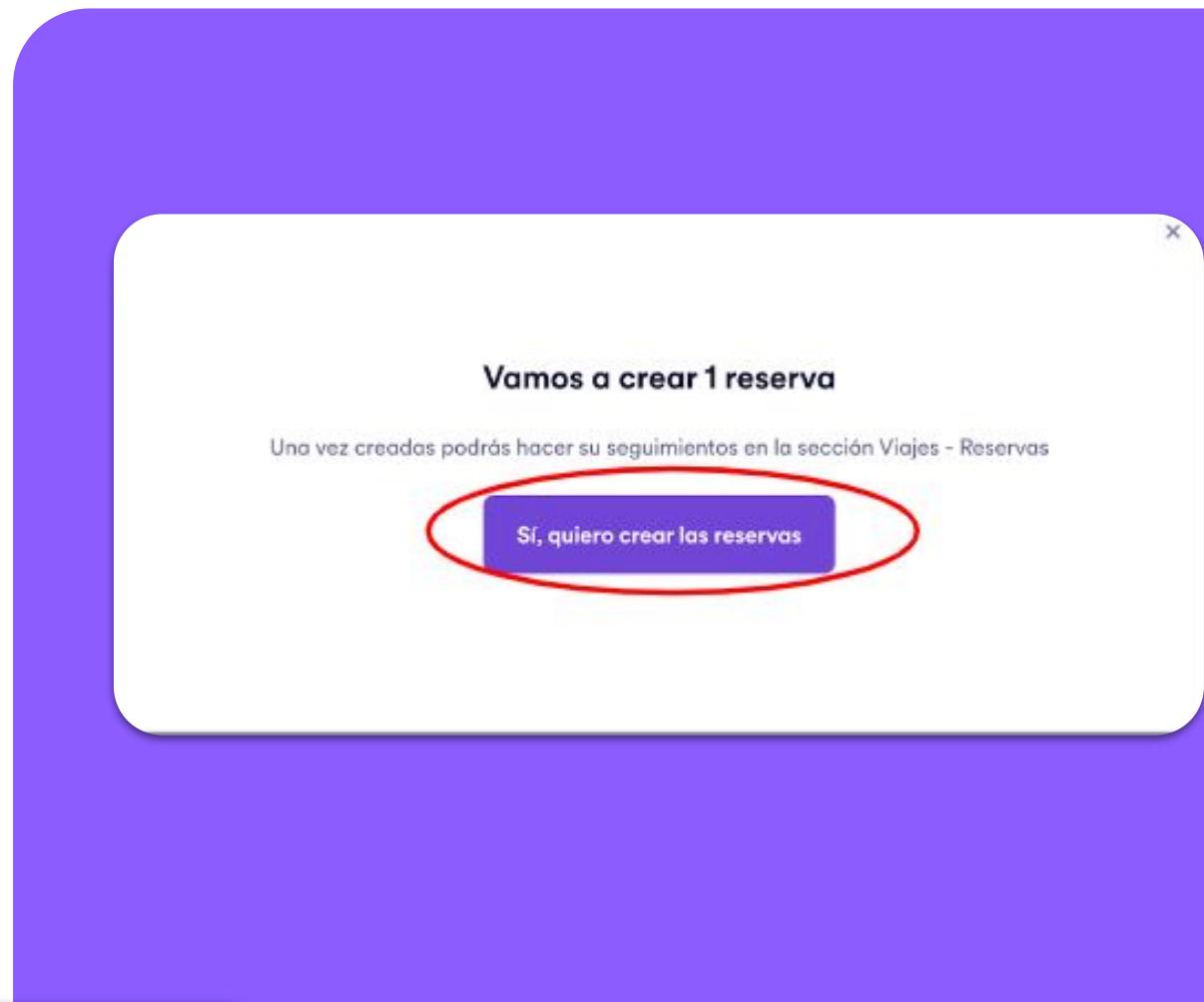
# 07 · Reserva de rutas

Una vez revisadas las rutas, habrá que realizar la reserva de las mismas como **paso final**:

- 01 **Seleccionar** las rutas a través de “seleccionar todos” o una a una.
- 02 **Confirma** las reservas en el botón “Sí, quiero crear las reservas”
- 03 Podremos confirmar que las reservas se crearon con éxito en la sección de “Planificaciones”

**IMPORTANTE:** las rutas no pueden modificarse una vez reservadas. En caso de requerir cambios, deberán cancelarse por completo y volver a realizarse el planning y la reserva.

The screenshot shows the Cabify para empresas software interface. At the top, there's a navigation bar with links like 'Inicio', 'Pedir | Reservar viaje', 'Planificar rutas', and 'Nuevo'. Below this is a search bar with the text '2023-11-10 11:15 - Categoría 2'. Underneath the search bar, there are buttons for 'Seleccionar todos' (Select all) and 'Anular selección' (Deselect). To the right of these are 'Descartar rutas' (Discard routes) and 'Crear reservas' (Create reservations), with the latter button circled in red. The main area displays a table with columns: 'Rutas', 'Hora de inicio', 'Hora de llegada', 'Número pasajeros', 'Km totales', 'Tiempo total', and 'Estado'. One row is highlighted with a blue background and shows 'Ruta 1', '10:56', '11:14', '1', '4.89', '19min', and 'OPTIMIZADA'. Below this table is another table titled 'GESTIÓN' with columns: 'Fecha de viaje', 'Origen', 'Hora de recogida', 'Número de rutas', 'Número de pasajeros', and 'Estado'. It lists two entries: one for 'Martes, 23 de ene' with 'Av. Andrés Bello 2711' as the origin, and another for the same date with 'Av. Andrés Bello 2711' as the origin. The 'Estado' column for both entries shows 'Reservadas 2 de 2 rutas' and 'Reservadas 4 de 4 rutas' respectively, with these rows also circled in red.





## 06. Creación de rutas manual (sin archivo excel)

# 01 · Creación manual de rutas

Una vez tengamos la carga de pasajeros realizada y los pasajeros almacenados en nuestra base de datos de la herramienta ([Ver sección subida de Pasajeros](#)), existe la posibilidad de crear rutas de forma manual, sin necesidad de cargar un archivo excel.

Esta modalidad de uso de la herramienta es apropiada para un **volumen de pasajeros y rutas reducido**.

1. **Accede a la sección planificaciones**, haz clic en el icono de arriba a la derecha “**Crear nueva planificación**”
2. Cuando aparezca el pop up, selecciona: **Crear planificación manualmente**
3. Una vez dentro, tendrás un **paso a paso guiado** para generar la planificación de las rutas (tal y como se muestra en las siguientes slides)

The image consists of two screenshots of a software interface. The top screenshot shows a navigation bar with 'Planificaciones', 'Pasajeros', and 'Configuración'. Below it is a table with columns 'Con mismo origen' and 'Con mismo destino'. A red box highlights the 'Crear nueva planificación' button, which has a calendar icon. The bottom screenshot shows a pop-up window titled '¿Cómo quieres crear la planificación?'. It features a clock and diamond icon, and two buttons: 'Crear planificación manualmente' (highlighted with a red box) and 'Importar desde un archivo .xlsx'.

## 02 · Selección de pasajeros

1. Selecciona los pasajeros que van a viajar en las rutas.
2. Estos pasajeros tienen que haber sido creados previamente para que aparezcan en el listado.
3. El listado está ordenado por orden alfabético, además, para facilitar la búsqueda, puedes apoyarte de la **barra buscador** introduciendo el nombre del pasajero.
4. Selecciona los pasajeros **marcando la casilla** que aparece a la izquierda del ID y marca **Continuar**.

CREANDO NUEVA PLANIFICACIÓN

### ¿Quiénes son los pasajeros?

Selecciona los pasajeros que van a viajar en esta planificación.

Ale

<input type="checkbox"/>	Documento	Nombre	Email	Dirección
<input checked="" type="checkbox"/>	27255667	ALESSANDER ACOSTA		AV CONSTITUYENTES 3300,SAN MARTIN
<input type="checkbox"/>	27255668	ALEXIS RODRIGUEZ		TRIUNVIRATO 1173,LOS TRONCOS

**Continuar**   **Volver**

# 03 · Selección origen/destino y fecha/hora de la ruta

1. Selecciona el tipo de viaje: Con un mismo origen / Con un mismo destino
2. Elige la **dirección del origen o destino** común para los pasajeros y la **fecha** de la ruta
3. Indica la **hora** del viaje:
  - o en las rutas mismo origen, esta hora será la hora de partida de la ruta
  - o en las rutas mismo destino, esta hora será la hora a la que queremos que los pasajeros lleguen a su punto de destino común (final de la ruta)
4. Haz clic en “**Crear planificación**” para generar las rutas

Pasajeros

Datos del viaje

CREANDO NUEVA PLANIFICACIÓN

### Introduce los datos del viaje en grupo

Completa los datos necesarios para la planificación.

Información de viaje

Incluye los datos relacionados con el viaje que van a realizar los pasajeros.

Tipo de viaje

Con un mismo origen

Autopista Teniente General Pablo Riccheri, Ezeiza

Fecha del viaje

24/05/2024

Hora

09:50

**Crear planificación**

Volver

# 04 · Revisión de configuración y reserva de las rutas

1. Al igual que con las rutas generadas a partir de un archivo excel, podremos revisar y ajustar los parámetros de configuración, previa reserva de las rutas: Nivel de tráfico y Tiempo máximo de ruta.
2. Una vez ajustada la configuración y revisadas las rutas, seleccionamos las rutas y hacemos clic en **Crear reservas**

The screenshot shows a user interface for route planning. At the top, a message says: "Rutas calculadas. Para terminar, revisalas y crea las reservas. Hemos calculado las mejores rutas para el grupo. Pero para poder viajar, entra en la planificación y crea las reservas." Below this, there's a "Configuración de las rutas" section with dropdowns for "Nivel de tráfico" (set to "Muy lento") and "Tiempo máximo de ruta (min)" (set to "90"). A red box highlights this section. To the right is a purple "Aplicar" button. At the bottom, there's a table header with columns: Rutas, Hora de inicio, Hora de llegada, Número pasajeros, Km totales, Tiempo total, and Estado. Underneath, a row shows "Ruta 1" with values: 09:40, 10:24, 1, 61.83, 45min, and "NO OPTIMIZADA". To the left of the table are buttons for "Seleccionar todos" (checked) and "Anular selección". To the right are buttons for "Descartar rutas" and "Crear reservas", with the latter also highlighted by a red box.

cabify

07. ¿Tienes dudas?  
Contacta con nuestro equipo

# Contacta con nuestro equipo



- Encuentra la sección **Ayuda** en el menú principal de la izquierda, abajo
- Selecciona **Otras consultas**
- En el desplegable para indicar el motivo de incidencia, selecciona **Incidencias genéricas con el servicio**.

Nuestro equipo de atención al cliente te atenderá con la mayor brevedad posible para solucionar tus dudas.

cabify para empresas

Dudas e incidencias

¿Cómo podemos ayudarte?  
Selecciona el motivo de tu contacto

Problema con un trayecto  
Problemas con el vehículo, cobro o conductor, además de reporte de objetos perdidos.

Gestión de cuentas  
Gestión de usuarios, límites de gastos, centros de coste y mucho más.

Otras consultas  
Dudas e incidencias generales sobre el servicio.

Centro de ayuda  
Resuelve tus dudas consultando las preguntas más frecuentes sobre nuestro servicio.

Ver preguntas frecuentes →

Ayuda

Cerrar sesión

← Otras consultas

✓ Elige el tipo de consulta  
→ Indica el motivo  
● Danos más detalles

## Indica el motivo del contacto

Debes seleccionar una opción para continuar.

Tarifas

Categorías de vehículos

Disponibilidad del servicio

Trayectos al aeropuerto o estaciones

Incidencias genéricas con el servicio

Reportar

Chatear

Te llamamos nosotros

← Paso anterior

cabify



¡Gracias!