

# MÓDULO DE COMPLIANCE, SEGURIDAD Y OPERACIÓN

## EAT ME VIAJES Y ENTREGAS

Plataforma Tecnológica de Intermediación Digital

Santa Marta, Colombia

**Versión General:** 1.0 **Última actualización:** Mayo 2026

## ÍNDICE GENERAL

1. Consentimiento Biométrico y Reconocimiento Facial
2. Política de Cancelaciones y Reembolsos
3. Política Antifraude
4. Acuerdo para Anunciantes y Banners
5. Manual Operativo Interno
6. Aviso Legal para Play Store y App Store
7. Política PQR y Atención al Usuario

## 1. CONSENTIMIENTO BIOMÉTRICO Y RECONOCIMIENTO FACIAL

### OBJETO

El presente documento regula el tratamiento de información biométrica y mecanismos de reconocimiento facial implementados por Eat Me Viajes y Entregas.

### AUTORIZACIÓN EXPRESA

El usuario, conductor, repartidor o comercio aliado autoriza de manera previa, expresa e informada a Eat Me para recopilar, almacenar y tratar:

- reconocimiento facial,
- selfies,
- biometría visual,
- fotografías de validación,
- autenticación facial,
- registros visuales de seguridad.

### FINALIDADES

La biometría podrá utilizarse para:

- validación de identidad,
- prevención de fraude,
- autenticación,
- monitoreo operativo,

- prevención de suplantación,
- protección de usuarios,
- investigaciones internas,
- seguridad de la plataforma.

## SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Eat Me implementará medidas razonables de:

- cifrado,
- almacenamiento seguro,
- acceso restringido,
- monitoreo tecnológico,
- control de acceso.

## REVOCATORIA

El titular podrá solicitar revocatoria del consentimiento conforme a la legislación colombiana.

La negativa o revocatoria podrá limitar el acceso a determinadas funciones de la plataforma.

## 2. POLÍTICA DE CANCELACIONES Y REEMBOLSOS

### OBJETO

La presente política regula las cancelaciones, compensaciones y reembolsos relacionados con los servicios ofrecidos mediante la plataforma Eat Me.

### CANCELACIONES POR USUARIOS

Los usuarios podrán cancelar solicitudes conforme a las condiciones operativas de la plataforma.

Eat Me podrá aplicar:

- cargos por cancelación,
- restricciones temporales,
- limitaciones operativas,
- revisiones antifraude.

### CANCELACIONES POR CONDUCTORES O REPARTIDORES

Las cancelaciones reiteradas podrán afectar:

- reputación,
- visibilidad,
- prioridad de asignación,
- permanencia en la plataforma.

## REEMBOLSOS

Los reembolsos estarán sujetos a:

- validación interna,
- análisis operativo,
- revisión antifraude,
- verificación de evidencias.

Eat Me podrá realizar:

- reembolsos parciales,
- reembolsos totales,
- compensaciones,
- créditos internos.

## EXCLUSIONES

No procederán reembolsos cuando:

- exista fraude,
- exista uso indebido,
- el servicio haya sido correctamente prestado,
- existan inconsistencias atribuibles al usuario.

## 3. POLÍTICA ANTIFRAUDE

### OBJETO

Eat Me implementa mecanismos tecnológicos y operativos para prevenir, detectar y gestionar actividades fraudulentas.

### ACTIVIDADES PROHIBIDAS

Queda prohibido:

- manipular GPS,
- alterar tarifas,
- utilizar cuentas falsas,
- crear perfiles fraudulentos,
- realizar suplantación,
- alterar pedidos,
- utilizar bots,
- realizar fraude financiero,
- manipular métricas,
- generar transacciones ficticias.

### MEDIDAS ANTIFRAUDE

Eat Me podrá implementar:

- monitoreo automatizado,

- inteligencia artificial,
- validación biométrica,
- análisis de comportamiento,
- monitoreo GPS,
- autenticación facial,
- auditorías internas,
- verificaciones documentales.

## ACCIONES CORRECTIVAS

Eat Me podrá:

- bloquear cuentas,
- suspender servicios,
- retener pagos,
- cancelar saldos,
- compartir información con autoridades,
- iniciar acciones legales.

## 4. ACUERDO PARA ANUNCIANTES Y BANNERS

### OBJETO

El presente acuerdo regula la contratación de espacios publicitarios dentro de la plataforma Eat Me.

### SERVICIOS PUBLICITARIOS

Los anunciantes podrán contratar:

- banners,
- campañas,
- espacios destacados,
- publicidad segmentada,
- posicionamiento preferencial,
- promociones especiales.

### RESPONSABILIDAD DEL ANUNCIANTE

El anunciante garantiza que:

- posee derechos sobre el contenido,
- la publicidad es legal,
- no infringe derechos de terceros,
- cumple normas colombianas.

### RESTRICCIONES

Queda prohibido publicar:

- contenido ilícito,

- publicidad engañosa,
- material ofensivo,
- contenido discriminatorio,
- productos prohibidos por la ley.

## ESTADÍSTICAS Y MÉTRICAS

Eat Me podrá proporcionar:

- impresiones,
- clics,
- conversiones,
- interacciones,
- métricas aproximadas.

## FACULTADES DE EAT ME

Eat Me podrá:

- aprobar campañas,
- rechazar publicidad,
- suspender anuncios,
- modificar ubicaciones,
- limitar contenidos.

# 5. MANUAL OPERATIVO INTERNO

## OBJETO

El presente manual establece lineamientos operativos, tecnológicos y de seguridad aplicables a la plataforma Eat Me.

## SEGURIDAD OPERATIVA

Eat Me podrá implementar:

- monitoreo GPS,
- validación biométrica,
- sistemas SOS,
- monitoreo de incidentes,
- grabaciones opcionales,
- rastreo en tiempo real,
- validaciones documentales.

## SOPORTE OPERATIVO

La plataforma podrá utilizar:

- soporte digital,
- monitoreo automatizado,

- inteligencia operativa,
- sistemas antifraude,
- analítica.

## SUSPENSIÓN OPERATIVA

Eat Me podrá:

- limitar funciones,
- suspender cuentas,
- bloquear operaciones,
- restringir accesos,

cuando existan riesgos:

- de seguridad,
- fraude,
- incumplimiento,
- actividades sospechosas.

## PROTOCOLOS DE INCIDENTES

En caso de incidentes Eat Me podrá:

- iniciar investigaciones,
- solicitar evidencias,
- contactar autoridades,
- generar bloqueos preventivos,
- realizar auditorías.

## 6. AVISO LEGAL PARA PLAY STORE Y APP STORE

### NATURALEZA DE LA PLATAFORMA

Eat Me es una:

**“PLATAFORMA TECNOLÓGICA DE INTERMEDIACIÓN DIGITAL”**

La plataforma conecta usuarios con terceros independientes.

Eat Me NO presta directamente:

- servicios de transporte,
- domicilios,
- mensajería,
- logística.

### LIMITACIONES

Eat Me no garantiza:

- disponibilidad permanente,
- tiempos exactos,
- ingresos específicos,
- ausencia total de errores,
- continuidad ininterrumpida.

## AUTORIZACIONES DEL USUARIO

Al utilizar la aplicación el usuario autoriza:

- GPS,
- notificaciones,
- biometría,
- analítica,
- cookies,
- monitoreo operativo.

## ACEPTACIÓN

El uso de la aplicación implica aceptación de:

- términos,
- políticas,
- contratos,
- autorizaciones digitales.

# 7. POLÍTICA PQR Y ATENCIÓN AL USUARIO

## OBJETO

La presente política regula la recepción y atención de:

- peticiones,
- quejas,
- reclamos,
- sugerencias,
- reportes.

## CANALES OFICIALES

Los usuarios podrán comunicarse mediante:

- correo electrónico,
- soporte dentro de la aplicación,
- WhatsApp,
- formularios digitales,
- notificaciones internas.

## PROCEDIMIENTO

Eat Me podrá:

- solicitar información adicional,
- validar evidencias,
- realizar investigaciones,
- verificar actividad,
- aplicar medidas correctivas.

## TIEMPOS DE RESPUESTA

Las solicitudes serán atendidas dentro de tiempos razonables conforme a la legislación colombiana y capacidad operativa.

## MEDIDAS CORRECTIVAS

Eat Me podrá:

- emitir respuestas,
- realizar compensaciones,
- suspender cuentas,
- restringir funciones,
- iniciar investigaciones.

## DISPOSICIONES GENERALES

Eat Me podrá:

- modificar políticas,
- actualizar procedimientos,
- implementar nuevas tecnologías,
- ajustar herramientas,
- modificar algoritmos,
- actualizar protocolos.

Las modificaciones entrarán en vigencia desde su publicación oficial.

## LEGISLACIÓN APLICABLE

El presente documento se rige por las leyes de la República de Colombia.

## CONTACTO OFICIAL

Correo soporte: [soporte@eatme.com.co](mailto:soporte@eatme.com.co)

Correo privacidad: [privacidad@eatme.com.co](mailto:privacidad@eatme.com.co)

**EAT ME VIAJES Y ENTREGAS S.A.S.**

Plataforma Tecnológica de Intermediación Digital

Santa Marta, Colombia