

# POLÍTICA DE PRIVACIDAD

## EAT ME VIAJES Y ENTREGAS

Última actualización: Mayo 2026

### 1. INTRODUCCIÓN

Eat Me Viajes y Entregas (en adelante “Eat Me”) reconoce la importancia de la privacidad, seguridad y protección de los datos personales de sus usuarios, conductores independientes, repartidores, comercios aliados, anunciantes y visitantes.

La presente Política de Privacidad describe cómo Eat Me recopila, almacena, utiliza, comparte, protege y trata los datos personales conforme a la legislación colombiana vigente, especialmente:

- Ley 1581 de 2012,
- Decreto 1377 de 2013,
- Ley 1266 de 2008,
- Ley 527 de 1999,
- y demás normas aplicables.

Al utilizar la plataforma, el titular acepta expresamente esta Política de Privacidad.

### 2. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

Razón social: Eat Me Viajes y Entregas

Domicilio principal: Santa Marta, Magdalena, Colombia.

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

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

### 3. DEFINICIONES

#### “Dato personal”

Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una persona natural determinada.

#### “Dato sensible”

Información que afecta la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar discriminación.

#### “Titular”

Persona natural propietaria de los datos personales.

#### “Tratamiento”

Cualquier operación realizada sobre datos personales.

## “Base de datos”

Conjunto organizado de datos personales.

# 4. INFORMACIÓN QUE RECOPILAMOS

Eat Me podrá recopilar las siguientes categorías de información:

## 4.1 Información de registro

- nombre completo,
- número de identificación,
- correo electrónico,
- número telefónico,
- dirección,
- fecha de nacimiento,
- fotografía de perfil,
- contraseña cifrada.

## 4.2 Información de geolocalización

- ubicación GPS en tiempo real,
- historial de recorridos,
- rutas,
- puntos de origen y destino,
- ubicación aproximada.

La geolocalización es necesaria para:

- asignación de servicios,
- monitoreo de seguridad,
- cálculo de tarifas,
- prevención de fraude,
- soporte operativo.

## 4.3 Información biométrica y facial

Eat Me podrá recopilar:

- reconocimiento facial,
- fotografías de validación,
- biometría visual,
- autenticación facial.

Esta información se utiliza para:

- validación de identidad,
- prevención de fraude,
- seguridad de usuarios,
- verificación de conductores y repartidores.

## 4.4 Información vehicular

- placas,
- licencias,
- SOAT,
- tecnomecánica,
- fotografías del vehículo,
- documentos de tránsito.

## 4.5 Información financiera y pagos

- métodos de pago,
- billeteras digitales,
- historial de pagos,
- transacciones,
- cuentas bancarias,
- datos tributarios.

Eat Me NO almacena información completa de tarjetas bancarias cuando los pagos son procesados mediante terceros autorizados.

## 4.6 Información del dispositivo

- dirección IP,
- modelo del dispositivo,
- sistema operativo,
- identificadores únicos,
- tipo de navegador,
- datos de conexión,
- cookies,
- eventos de la aplicación.

## 4.7 Información comercial

En caso de comercios aliados o anunciantes:

- razón social,
- NIT,
- información tributaria,
- banners,
- campañas,
- métricas publicitarias,
- estadísticas de interacción.

# 5. FINALIDADES DEL TRATAMIENTO

Eat Me podrá utilizar los datos personales para:

- operar la plataforma,
- conectar usuarios y aliados,
- procesar servicios,
- validar identidad,
- calcular tarifas,
- rastrear pedidos y viajes,
- procesar pagos,
- prevenir fraude,
- brindar soporte,

- mejorar algoritmos,
- enviar notificaciones,
- realizar estadísticas,
- campañas publicitarias,
- marketing,
- cumplimiento legal,
- seguridad operacional,
- análisis de comportamiento,
- personalización de experiencia,
- auditorías,
- investigaciones internas.

## 6. AUTORIZACIÓN DEL TITULAR

El titular autoriza de manera previa, expresa e informada el tratamiento de sus datos personales al:

- registrarse,
- utilizar la plataforma,
- aceptar términos y condiciones,
- cargar documentos,
- utilizar funciones GPS,
- realizar validación facial,
- utilizar billeteras digitales.

## 7. DATOS SENSIBLES

Eat Me podrá tratar datos sensibles únicamente cuando:

- exista autorización expresa,
- sea necesario para seguridad,
- sea requerido legalmente,
- sea indispensable para la operación.

El titular podrá abstenerse de suministrar datos sensibles, salvo cuando sean necesarios para la prestación del servicio.

## 8. COMPARTICIÓN DE INFORMACIÓN

Eat Me podrá compartir información con:

- conductores,
- repartidores,
- comercios aliados,
- pasarelas de pago,
- proveedores tecnológicos,
- autoridades competentes,
- aseguradoras,
- plataformas antifraude,
- operadores logísticos,
- servicios de analítica.

La información compartida será limitada a lo estrictamente necesario.

## **9. TRANSFERENCIA INTERNACIONAL DE DATOS**

Eat Me podrá almacenar o procesar información en servidores ubicados fuera de Colombia.

El titular autoriza expresamente dicha transferencia internacional conforme a estándares de seguridad razonables.

## **10. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**

Eat Me implementa medidas técnicas, administrativas y organizacionales razonables para proteger la información, incluyendo:

- cifrado,
- autenticación,
- control de acceso,
- monitoreo antifraude,
- firewalls,
- backups,
- protocolos HTTPS,
- validaciones biométricas,
- auditorías internas.

Sin embargo, ningún sistema es completamente invulnerable.

## **11. CONSERVACIÓN DE DATOS**

Los datos personales podrán conservarse:

- mientras exista relación contractual,
- mientras sea necesario legalmente,
- para fines de auditoría,
- prevención de fraude,
- cumplimiento regulatorio,
- defensa judicial.

## **12. DERECHOS DEL TITULAR**

El titular tiene derecho a:

- conocer sus datos,
- actualizar información,
- rectificar datos,
- solicitar eliminación,
- revocar autorizaciones,
- presentar consultas,
- presentar reclamos,
- solicitar prueba de autorización,
- acceder gratuitamente a sus datos.

## 13. PROCEDIMIENTO PARA CONSULTAS Y RECLAMOS

Las solicitudes podrán enviarse al correo:

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

Eat Me responderá dentro de los términos legales establecidos por la legislación colombiana.

## 14. COOKIES Y TECNOLOGÍAS SIMILARES

Eat Me podrá utilizar:

- cookies,
- píxeles,
- SDKs,
- identificadores móviles,
- herramientas analíticas.

Estas tecnologías permiten:

- personalización,
- rendimiento,
- publicidad,
- análisis estadístico,
- autenticación.

El usuario podrá configurar parcialmente las cookies desde su dispositivo.

## 15. PUBLICIDAD Y MARKETING

Eat Me podrá enviar:

- promociones,
- descuentos,
- campañas,
- mensajes comerciales,
- notificaciones push,
- publicidad segmentada.

El usuario podrá solicitar exclusión de comunicaciones comerciales.

## 16. GEOLOCALIZACIÓN EN TIEMPO REAL

La aplicación puede recopilar ubicación incluso cuando la app esté funcionando en segundo plano, siempre que el usuario haya otorgado permisos.

La geolocalización podrá utilizarse para:

- rastreo de servicios,
- monitoreo operativo,
- prevención de incidentes,
- optimización de rutas,
- asignación inteligente.

## **17. RECONOCIMIENTO FACIAL Y VALIDACIÓN DE IDENTIDAD**

La plataforma podrá utilizar inteligencia artificial, biometría y herramientas de reconocimiento facial para:

- autenticación,
- prevención de suplantación,
- monitoreo de seguridad,
- verificación de documentos.

El usuario autoriza expresamente dicho tratamiento.

## **18. MENORES DE EDAD**

La plataforma no está dirigida a menores de edad.

Eat Me no recopila deliberadamente información de menores sin autorización legal correspondiente.

## **19. INCIDENTES DE SEGURIDAD**

En caso de incidentes que comprometan información personal, Eat Me podrá:

- limitar accesos,
- suspender cuentas,
- realizar investigaciones,
- informar autoridades competentes,
- notificar a titulares cuando sea legalmente necesario.

## **20. EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

Eat Me no garantiza que:

- la plataforma esté libre de errores,
- los servicios sean ininterrumpidos,
- terceros no vulneren sistemas.

El usuario entiende los riesgos inherentes al entorno digital.

## **21. MODIFICACIONES A ESTA POLÍTICA**

Eat Me podrá modificar esta Política de Privacidad en cualquier momento.

Las modificaciones entrarán en vigencia desde su publicación en la plataforma.

## **22. LEGISLACIÓN APLICABLE**

La presente política se rige por las leyes de la República de Colombia.

## **23. CONTACTO**

Para consultas relacionadas con privacidad y protección de datos:

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

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

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

**Plataforma Tecnológica de Intermediación Digital**

**Santa Marta, Colombia**