

TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE USO

EAT ME VIAJES Y ENTREGAS

Última actualización: Mayo 2026

1. INTRODUCCIÓN

Bienvenido a Eat Me Viajes y Entregas (en adelante “Eat Me”), una plataforma tecnológica de intermediación digital que conecta usuarios, conductores independientes, repartidores independientes, comercios aliados y anunciantes dentro del territorio colombiano.

Al acceder, registrarse o utilizar la aplicación móvil, sitio web, software, APIs, herramientas digitales o cualquiera de los servicios ofrecidos por Eat Me, el usuario acepta expresa, libre e irrevocablemente los presentes Términos y Condiciones.

Si el usuario no está de acuerdo total o parcialmente con estos términos, deberá abstenerse de utilizar la plataforma.

2. IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA

Razón social: Eat Me Viajes y Entregas

Domicilio principal: Santa Marta, Magdalena, Colombia.

Correo de contacto oficial: sosporte@eatme.com.co

Página web: www.eatme.com.co

Actividad principal: desarrollo y operación de plataforma tecnológica de intermediación digital.

3. DEFINICIONES

“Plataforma”

Aplicación móvil, página web, software, infraestructura tecnológica, APIs, herramientas digitales y servicios operados por Eat Me.

“Usuario”

Persona natural o jurídica que utiliza la plataforma para solicitar servicios.

“Conductor Independiente”

Persona natural registrada en la plataforma que presta servicios de movilidad de manera autónoma e independiente.

“Repartidor Independiente”

Persona natural registrada para prestar servicios de entrega, mensajería o domicilios.

“Comercio Aliado”

Negocio registrado dentro de la plataforma para ofrecer productos, servicios o publicidad.

“Anunciante”

Persona natural o jurídica que contrata espacios publicitarios dentro de la plataforma.

“Servicios”

Incluyen, entre otros:

- movilidad,
- taxis,
- mensajería,
- domicilios,
- paquetería,
- servicios empresariales,
- publicidad digital,
- billetera digital,
- herramientas de geolocalización,
- reservas,
- servicios complementarios.

4. NATURALEZA DE LA PLATAFORMA

Eat Me actúa exclusivamente como:

“PLATAFORMA TECNOLÓGICA DE INTERMEDIACIÓN DIGITAL”

Eat Me NO presta directamente servicios de transporte.

Eat Me NO es empresa transportadora.

Eat Me NO es propietaria de vehículos afiliados por terceros.

Eat Me NO mantiene relación laboral con conductores, repartidores o comercios aliados.

Los conductores y repartidores actúan bajo su propia cuenta, autonomía, responsabilidad y riesgo.

Eat Me facilita la conexión tecnológica entre usuarios y terceros independientes.

5. CAPACIDAD LEGAL

El usuario declara:

- ser mayor de edad,
- tener capacidad legal para contratar,
- suministrar información veraz,
- utilizar la plataforma conforme a la legislación colombiana.

Eat Me podrá suspender o cancelar cuentas por:

- información falsa,
- fraude,

- actividades ilícitas,
- comportamiento abusivo,
- incumplimiento de estos términos.
- Suplantación de identidad

6. REGISTRO Y VERIFICACIÓN

La plataforma podrá solicitar:

- nombre completo,
- documento de identidad,
- número telefónico,
- correo electrónico,
- ubicación GPS,
- fotografías,
- reconocimiento facial,
- documentos vehiculares,
- métodos de pago,
- antecedentes,
- información tributaria,
- información comercial.
- Verificación de número de celular

El usuario autoriza expresamente el tratamiento de dichos datos conforme a la Política de Privacidad y Política de Tratamiento de Datos.

Eat Me podrá utilizar herramientas automatizadas de validación, biometría, verificación facial y análisis antifraude.

7. SERVICIOS DE MOVILIDAD

La plataforma permite conectar usuarios con conductores independientes disponibles.

El usuario acepta que:

- los tiempos son estimados,
- las tarifas pueden variar,
- pueden existir cancelaciones,
- la disponibilidad depende de terceros,
- factores externos pueden afectar el servicio.

Eat Me no garantiza disponibilidad permanente.

8. SERVICIOS DE DOMICILIOS Y MENSAJERÍA

Eat Me facilita la conexión entre:

- clientes,
- comercios,
- repartidores independientes.

La calidad, estado, contenido, legalidad y condiciones de los productos corresponden exclusivamente al comercio aliado.

Eat Me no será responsable por:

- productos defectuosos,
- alimentos contaminados,
- errores de inventario,
- retrasos ocasionados por terceros,
- daños derivados del contenido del pedido.

9. TARIFAS Y COBROS

Las tarifas podrán calcularse teniendo en cuenta:

- distancia,
- tiempo,
- tráfico,
- demanda,
- zonas,
- clima,
- promociones,
- costos operativos,
- factores dinámicos.
- día y/o fechas especiales

El usuario autoriza el cobro automático de los servicios solicitados.

Las tarifas podrán incluir:

- comisión tecnológica,
- impuestos,
- cargos operativos,
- costos de procesamiento,
- costos de cancelación,
- recargos dinámicos.

10. CANCELACIONES

Los usuarios, conductores y repartidores podrán cancelar servicios conforme a las políticas internas.

Eat Me podrá aplicar:

- cargos por cancelación,
- bloqueos temporales,
- suspensiones,
- limitaciones de uso.

Las cancelaciones reiteradas podrán afectar:

- reputación,
- visibilidad,
- acceso a servicios.

11. CALIFICACIONES Y REPUTACIÓN

La plataforma podrá implementar sistemas de:

- puntuación,
- reputación,
- comentarios,

- validaciones.

Eat Me podrá limitar o suspender cuentas con bajas calificaciones o comportamientos indebidos.

12. OBLIGACIONES DEL USUARIO

El usuario se compromete a:

- actuar de buena fe,
- no cometer fraudes,
- no usar cuentas ajenas,
- no alterar la plataforma,
- no vulnerar sistemas,
- no usar bots o automatizaciones,
- no acosar a terceros,
- cumplir la legislación colombiana.

13. USOS PROHIBIDOS

Está prohibido:

- transportar sustancias ilícitas,
- realizar lavado de activos,
- comercializar productos ilegales,
- transportar armas prohibidas,
- usar identidades falsas,
- manipular tarifas,
- crear cuentas fraudulentas,
- vulnerar la seguridad informática.

Eat Me podrá reportar actividades sospechosas a autoridades competentes.

14. GEOLOCALIZACIÓN Y GPS

El usuario autoriza el uso de:

- ubicación GPS,
- mapas,
- historial de recorridos,
- geolocalización en tiempo real,
- monitoreo operativo.

La información podrá utilizarse para:

- seguridad,
- optimización,
- soporte,
- investigación de incidentes,
- prevención de fraude.

15. VERIFICACIÓN FACIAL Y BIOMETRÍA

Eat Me podrá utilizar mecanismos de:

- reconocimiento facial,
- biometría,
- autenticación visual,
- validación documental.

El usuario autoriza expresamente dicho tratamiento conforme a la ley colombiana.

16. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Eat Me no será responsable por:

- accidentes,
- daños indirectos,
- pérdidas económicas,
- actos de terceros,
- robos,
- hurtos,
- fallas de internet,
- errores GPS,
- caídas de servidores,
- retrasos,
- pérdidas de oportunidad,
- conductas de usuarios independientes.

La responsabilidad máxima de Eat Me estará limitada al valor efectivamente pagado por el servicio específico reclamado.

17. PROPIEDAD INTELECTUAL

Todos los derechos sobre:

- marca Eat Me,
- logotipos,
- software,
- diseños,
- interfaces,
- contenido,
- algoritmos,
- campañas,
- material gráfico,
- bases de datos,
- código fuente,

pertenecen exclusivamente a Eat Me o sus licenciantes.

Queda prohibida su reproducción sin autorización escrita.

18. PUBLICIDAD Y BANNERS

Eat Me podrá mostrar:

- anuncios,
- promociones,
- banners,
- campañas patrocinadas,
- contenido comercial.

Los anunciantes serán responsables de la legalidad de su contenido.

Eat Me podrá rechazar campañas publicitarias discrecionalmente.

19. BILLETERA DIGITAL Y PAGOS

La plataforma podrá integrar:

- wallets,
- saldos,
- créditos,
- cupones,
- recompensas,
- cashback.

Eat Me podrá limitar, suspender o cancelar saldos por:

- fraude,
- actividad sospechosa,
- incumplimiento legal.

20. SEGURIDAD DE LA CUENTA

El usuario es responsable de:

- proteger sus credenciales,
- mantener confidencialidad,
- reportar accesos no autorizados.

Eat Me no será responsable por accesos derivados de negligencia del usuario.

21. SUSPENSIÓN Y TERMINACIÓN

Eat Me podrá suspender o cancelar cuentas de forma inmediata por:

- fraude,
- actividades ilícitas,
- riesgos de seguridad,
- incumplimiento contractual,
- manipulación del sistema,
- afectación a terceros.

22. ACTUALIZACIONES DE LA PLATAFORMA

Eat Me podrá modificar:

- funciones,
- tarifas,
- diseños,
- políticas,
- disponibilidad,
- algoritmos,
- servicios.

Las modificaciones entrarán en vigencia desde su publicación.

23. FUERZA MAYOR

Eat Me no será responsable por incumplimientos derivados de:

- desastres naturales,
- fallas eléctricas,
- protestas,
- conflictos sociales,
- pandemias,
- actos gubernamentales,
- ataques cibernéticos,
- fallas de terceros.

24. LEGISLACIÓN APLICABLE

Los presentes términos se rigen por las leyes de la República de Colombia.

25. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Las partes intentarán resolver cualquier conflicto mediante negociación directa.

En caso de no lograr acuerdo, las controversias podrán resolverse mediante:

- conciliación,
- arbitraje,
- jurisdicción competente colombiana.

26. NOTIFICACIONES

Las comunicaciones oficiales podrán realizarse mediante:

- correo electrónico,
- notificaciones push,
- mensajes SMS,
- WhatsApp,
- avisos dentro de la aplicación.

27. ACEPTACIÓN

Al utilizar la plataforma, el usuario declara haber leído, entendido y aceptado integralmente estos Términos y Condiciones.

EAT ME VIAJES Y ENTREGAS S.A.S.

Plataforma Tecnológica de Intermediación Digital

Santa Marta, Colombia