

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE LA PLATAFORMA MOVELO PARA COMERCIOS

Última actualización: 05/10/2026

Estos Términos y Condiciones regulan el acceso y uso de la plataforma tecnológica **Movelo** por parte de establecimientos de comercio que utilizan sus servicios para solicitar, gestionar y hacer seguimiento a servicios de entrega de productos mediante domiciliarios independientes y autónomos.

Al registrarse, acceder o utilizar la Plataforma, el Comercio declara que ha leído, comprendido y aceptado estos Términos y Condiciones, así como los demás documentos y políticas aplicables a la relación con Movelo.

1. IDENTIFICACIÓN DE MOVELO

Movelo es una plataforma tecnológica que facilita la conexión entre comercios, personas que requieren servicios de entrega y domiciliarios independientes y autónomos disponibles para ejecutar dichos servicios.

Movelo proporciona herramientas tecnológicas para la creación, gestión, asignación, seguimiento y administración de solicitudes de entrega, sin que ello implique que Movelo sea propietario de los productos transportados ni que, por regla general, sea parte de la relación comercial entre el Comercio y sus clientes.

Los datos de identificación y contacto de Movelo serán:

- **Razón social:** MOVELO S.A.S.
 - **Domicilio:** Marinilla - Antioquia
 - **Correo electrónico:** servicios@movelo.tech
 - **Canal de atención:** Chat MOVELO App
-

2. DEFINICIONES

Para efectos de estos Términos:

Plataforma: herramientas tecnológicas de Movelo, incluyendo su aplicación web progresiva (PWA), sistemas de administración, canales de comunicación y demás funcionalidades habilitadas.

Comercio: establecimiento, empresa o persona que utiliza Movelo para solicitar y gestionar servicios de entrega.

Cliente o Usuario: persona natural o jurídica destinataria de un pedido o que solicita un servicio de entrega a través de los canales habilitados por Movelo.

Domiciliario: persona que, de manera independiente y autónoma, utiliza la Plataforma para acceder a oportunidades de prestación de servicios de entrega.

Pedido: solicitud de entrega creada por el Comercio o gestionada por Movelo a solicitud del Cliente.

Servicio de entrega: traslado y entrega de un pedido desde el punto de origen hasta el punto de destino.

Billetera: saldo digital disponible en la cuenta del Comercio dentro de la Plataforma para cubrir los valores asociados a los servicios contratados.

Tarifa: valor aplicable al servicio de entrega de acuerdo con las condiciones vigentes de Movelo.

3. OBJETO

Estos Términos regulan las condiciones bajo las cuales el Comercio puede utilizar la Plataforma para:

- Crear y gestionar solicitudes de entrega.
- Solicitar domiciliarios disponibles.
- Proporcionar información necesaria para ejecutar los pedidos.
- Consultar el estado de los servicios.
- Realizar seguimiento de los pedidos.
- Administrar y utilizar su saldo disponible.
- Consultar el historial de servicios y transacciones.
- Comunicarse con Movelo respecto de los servicios.

Movelo facilita la infraestructura tecnológica necesaria para estas funcionalidades, de acuerdo con la disponibilidad de la Plataforma.

4. NATURALEZA DE LA RELACIÓN

El uso de Movelo por parte del Comercio constituye una relación de naturaleza comercial y tecnológica.

Movelo actúa como **intermediario tecnológico** entre los Comercios, los Usuarios y los domiciliarios independientes y autónomos.

Salvo que expresamente se establezca lo contrario, Movelo no adquiere la propiedad de los productos transportados, no fabrica, comercializa ni vende los productos del Comercio y no sustituye las obligaciones legales que correspondan al Comercio como vendedor o proveedor de bienes o servicios.

La utilización de la Plataforma no crea entre Movelo y el Comercio una relación laboral, sociedad, agencia comercial, franquicia o representación.

5. REGISTRO DEL COMERCIO

Para utilizar la Plataforma, el Comercio deberá proporcionar la información solicitada por Movelo y mantenerla actualizada.

Dependiendo de la naturaleza del Comercio, Movelo podrá solicitar, entre otros:

- Nombre o razón social.
- NIT o documento de identificación.
- Datos del representante legal o persona autorizada.
- Información de contacto.

- Dirección y ubicación del establecimiento.
- Información necesaria para facturación y pagos.
- Información bancaria o financiera cuando resulte necesaria.
- Información de las personas autorizadas para utilizar la cuenta.

El Comercio es responsable de que la información suministrada sea verdadera, completa, exacta y actualizada.

6. VALIDACIÓN Y SEGURIDAD DE LA CUENTA

Movelo podrá realizar procesos razonables de validación de identidad, existencia del establecimiento, información tributaria, medios de pago y demás información necesaria para prevenir fraude y proteger la Plataforma.

El Comercio deberá proteger sus credenciales de acceso y será responsable de las operaciones realizadas desde su cuenta cuando estas sean consecuencia de negligencia, uso indebido o entrega de sus credenciales a terceros.

Si identifica un acceso no autorizado, deberá informarlo inmediatamente a Movelo.

7. USUARIOS AUTORIZADOS

El Comercio podrá permitir que determinadas personas utilicen la cuenta en su nombre, siempre que se encuentren debidamente autorizadas.

El Comercio será responsable de las actuaciones realizadas por los usuarios que autorice, incluyendo la creación de pedidos, modificación de información, cancelaciones y demás operaciones realizadas desde su cuenta.

Movelo podrá solicitar la identificación o validación de los usuarios autorizados.

8. FUNCIONAMIENTO DE LA PLATAFORMA

El Comercio podrá utilizar las funcionalidades habilitadas por Movelo para crear y administrar solicitudes de entrega.

La disponibilidad de un domiciliario dependerá, entre otros factores, de la ubicación, demanda, disponibilidad de domiciliarios, condiciones operativas, condiciones climáticas y demás variables del servicio.

La creación de una solicitud no garantiza que exista disponibilidad inmediata de un domiciliario.

Movelo podrá establecer límites operativos, territoriales, horarios o de capacidad de acuerdo con las condiciones del servicio.

9. CREACIÓN Y GESTIÓN DE PEDIDOS

El Comercio deberá proporcionar información suficiente, correcta y clara para que el servicio pueda ejecutarse adecuadamente.

Dependiendo del servicio, podrá requerirse:

- Dirección de recogida.
- Dirección de entrega.
- Nombre y teléfono del destinatario.
- Descripción del pedido.
- Cantidad de productos.
- Condiciones especiales de manipulación.
- Valor del pedido cuando sea necesario.
- Información adicional relevante para la entrega.

El Comercio será responsable de verificar la información suministrada antes de confirmar el pedido.

Una vez aceptado o iniciado un servicio, cualquier modificación podrá estar sujeta a disponibilidad y a los cargos correspondientes.

10. PREPARACIÓN Y ENTREGA DEL PEDIDO AL DOMICILIARIO

El Comercio deberá tener el pedido debidamente preparado, empacado y disponible para su entrega cuando llegue el domiciliario.

Los productos deberán estar correctamente embalados, identificados y en condiciones adecuadas para su transporte.

El Comercio deberá informar previamente cualquier condición especial de manipulación, conservación, temperatura, fragilidad o seguridad.

Movelo no será responsable por daños derivados de un embalaje inadecuado, información incorrecta o condiciones del producto que sean responsabilidad del Comercio.

11. PRODUCTOS RESTRINGIDOS O PROHIBIDOS

El Comercio no podrá utilizar Movelo para solicitar el transporte de productos cuya comercialización, tenencia, transporte o entrega sea ilegal o que se encuentren prohibidos por la legislación aplicable o por las políticas de Movelo.

Cuando la naturaleza del producto requiera permisos, autorizaciones, condiciones especiales de transporte o verificación de edad, el cumplimiento de dichas obligaciones será responsabilidad del Comercio.

Movelo podrá rechazar, cancelar o suspender servicios cuando tenga razones para considerar que un pedido involucra productos prohibidos, ilegales o que representan un riesgo para las personas, los domiciliarios o la Plataforma.

12. TARIFAS Y CARGOS

La utilización de la plataforma por parte del Comercio será en calidad de aliado estratégico, por lo tanto, el Comercio no pagará a Movelo por la utilización de esta, sino solo la tarifa aplicable a cada domicilio solicitado.

El Comercio deberá pagar según los medios de pago disponibles en la plataforma y esta tarifa solo equivaldrá al envío del domicilio.

Las tarifas podrán variar dependiendo de factores como:

- Distancia.
- Zona.
- Demanda.
- Disponibilidad de domiciliarios.
- Condiciones climáticas.
- Horario.
- Características del servicio.
- Otros factores operativos previamente informados por Movelo.

Cuando corresponda, Movelo podrá aplicar recargos asociados a condiciones de alta demanda, lluvia u otras circunstancias operativas.

Antes de confirmar un servicio, el Comercio podrá visualizar el valor aplicable cuando la funcionalidad se encuentre disponible.

13. BILLETERA Y SALDO DEL COMERCIO

Para utilizar determinados servicios, el Comercio deberá contar con saldo suficiente en su Billetera, la cual podrá recargar a través de los medios de pago habilitados por Movelo.

Los valores correspondientes a servicios utilizados podrán descontarse del saldo disponible de acuerdo con las condiciones informadas.

El Comercio deberá verificar sus movimientos, recargas, descuentos y demás transacciones reflejadas en la Plataforma.

Movelo podrá establecer límites mínimos o máximos de recarga y saldo, de acuerdo con sus condiciones operativas y de seguridad.

14. PAGOS, FACTURACIÓN Y SOPORTES

Movelo podrá generar o poner a disposición soportes, comprobantes, historiales y demás información relacionada con las transacciones realizadas.

Cada parte será responsable de las obligaciones tributarias, contables y fiscales que legalmente le correspondan.

Cuando aplique, Movelo podrá solicitar información adicional para cumplir obligaciones legales, contables, tributarias o de prevención del fraude.

15. TIEMPOS DE ESPERA Y OPERACIÓN EN EL PUNTO DE ORIGEN

El Comercio deberá procurar que los pedidos estén listos cuando llegue el domiciliario.

Movelo podrá establecer reglas específicas respecto de los tiempos de espera y de las situaciones que generen demoras en la recogida o entrega.

Las condiciones económicas aplicables a los tiempos de espera serán informadas por Movelo de acuerdo con el esquema vigente.

El Comercio deberá colaborar razonablemente para evitar demoras innecesarias en la prestación del servicio.

16. CANCELACIONES Y MODIFICACIONES

El Comercio podrá cancelar o modificar un pedido de acuerdo con las funcionalidades y condiciones disponibles en la Plataforma.

Dependiendo del momento en que se produzca la cancelación, podrán generarse cargos o consecuencias operativas.

Movelo podrá establecer diferentes condiciones para cancelaciones realizadas antes o después de que un domiciliario haya aceptado, iniciado o llegado al punto de recogida.

Cuando una cancelación sea consecuencia de información incorrecta suministrada por el Comercio, falta de disponibilidad del pedido o circunstancias atribuibles al Comercio, este tendrá la obligación de asumir los costos que correspondan conforme a las condiciones vigentes.

17. ENTREGA, NOVEDADES Y DEVOLUCIONES

El Comercio deberá proporcionar instrucciones claras respecto de la entrega.

Cuando el destinatario no pueda recibir el pedido, se niegue a recibirlo, la dirección sea incorrecta o se presente cualquier otra novedad, el domiciliario podrá reportarla mediante la Plataforma o los canales habilitados.

Movelo podrá comunicarse con el Comercio o con el destinatario para intentar gestionar la novedad.

Las condiciones para devoluciones, reintentos de entrega o disposición del pedido dependerán de la naturaleza del producto y de las instrucciones del Comercio.

Movelo no adquiere la propiedad de los productos en caso de devolución.

18. RESPONSABILIDAD SOBRE LOS PRODUCTOS

El Comercio será responsable por:

- La calidad, legalidad y seguridad de los productos.
- La correcta preparación y empaçado.
- La información suministrada sobre el pedido.
- El cumplimiento de las normas aplicables a la comercialización del producto.
- La atención de reclamaciones relacionadas con el producto vendido.
- Las garantías, cambios, devoluciones o reembolsos que legalmente correspondan.

La intermediación tecnológica de Movelo no traslada estas obligaciones a la Plataforma.

19. RESPONSABILIDAD DE MOVELO

Movelo será responsable por la prestación de las funcionalidades tecnológicas que se encuentren bajo su control, dentro de los límites establecidos por la legislación aplicable.

Movelo realizará esfuerzos razonables para mantener la Plataforma disponible y funcionando adecuadamente.

Sin embargo, la Plataforma puede presentar interrupciones, errores, mantenimientos, actualizaciones o indisponibilidad derivada de circunstancias técnicas, proveedores externos, redes de telecomunicaciones, fuerza mayor u otras circunstancias fuera del control razonable de Movelo.

Movelo no garantiza disponibilidad permanente o ininterrumpida de la Plataforma.

20. DATOS PERSONALES Y CONFIDENCIALIDAD

Movelo realizará el tratamiento de los datos personales de los Comercios, representantes, usuarios autorizados, clientes y demás titulares de acuerdo con la legislación colombiana aplicable y con la **Política de Tratamiento de Datos Personales de Movelo**.

El Comercio deberá utilizar los datos personales a los que tenga acceso a través de Movelo únicamente para las finalidades relacionadas con la prestación y gestión del servicio.

El Comercio no podrá utilizar, almacenar, divulgar, comercializar ni compartir información de Usuarios o domiciliarios para fines distintos de aquellos necesarios para ejecutar o gestionar el servicio.

El Comercio deberá adoptar medidas razonables para proteger la información a la que tenga acceso.

21. INFORMACIÓN DEL USUARIO Y DEL DOMICILIARIO

Para ejecutar un pedido, el Comercio podrá tener acceso únicamente a la información que resulte necesaria para la operación del servicio.

El Comercio deberá mantener la confidencialidad de dicha información y abstenerse de utilizarla para fines comerciales no autorizados.

Cuando sea técnicamente posible, Movelo podrá implementar mecanismos de protección o minimización de datos, incluyendo canales de comunicación intermediados.

22. COMUNICACIONES

Movelo podrá comunicarse con el Comercio mediante correo electrónico, llamadas, WhatsApp, mensajes dentro de la Plataforma u otros canales registrados.

Estas comunicaciones podrán estar relacionadas con:

- Pedidos.
- Pagos.
- Recargas.
- Seguridad.
- Cambios en el servicio.
- Novedades operativas.
- Soporte.
- PQR.
- Actualizaciones de estos Términos.
- Información comercial, cuando el Comercio haya otorgado la autorización correspondiente.

El Comercio deberá mantener actualizados sus canales de contacto.

23. CALIFICACIONES, REPORTES Y CONTROL DE CALIDAD

Movelo podrá habilitar mecanismos para registrar calificaciones, reportar novedades y evaluar la calidad de los servicios.

Los registros podrán utilizarse para:

- Mejorar la Plataforma.
- Investigar incidentes.
- Detectar fraude.
- Resolver reclamaciones.
- Analizar el desempeño operativo.
- Adoptar medidas de seguridad.

La información deberá ser utilizada de manera proporcional a las finalidades correspondientes.

24. FRAUDE Y CONDUCTAS PROHIBIDAS

El Comercio no podrá:

- Crear cuentas falsas o duplicadas.
- Suministrar información falsa.
- Manipular pedidos o transacciones.

- Generar pedidos ficticios.
- Utilizar la Plataforma para actividades ilícitas.
- Intentar alterar los sistemas tecnológicos de Movelo.
- Acceder a cuentas de terceros sin autorización.
- Utilizar información de Usuarios o domiciliarios para fines no autorizados.
- Realizar conductas que pongan en riesgo a domiciliarios, Usuarios, Comercios o terceros.
- Utilizar mecanismos destinados a evadir tarifas o controles de la Plataforma.

Movelo podrá investigar comportamientos que razonablemente puedan constituir fraude, abuso o incumplimiento de estos Términos.

25. SUSPENSIÓN TEMPORAL DE LA CUENTA

Movelo podrá suspender temporalmente el acceso del Comercio cuando resulte necesario para:

- Proteger la seguridad de la Plataforma.
- Investigar posibles fraudes.
- Verificar información.
- Prevenir daños a Usuarios, domiciliarios o terceros.
- Atender requerimientos de autoridades.
- Investigar incumplimientos de estos Términos.

Cuando sea razonablemente posible, Movelo informará al Comercio las razones de la suspensión y el mecanismo disponible para presentar aclaraciones o ejercer sus derechos.

La suspensión podrá mantenerse durante el tiempo estrictamente necesario para realizar la verificación correspondiente.

26. TERMINACIÓN Y DESACTIVACIÓN

El Comercio podrá solicitar la terminación de su cuenta de acuerdo con los mecanismos establecidos por Movelo.

Movelo podrá terminar o desactivar una cuenta cuando exista incumplimiento grave o reiterado de estos Términos, fraude, uso ilícito de la Plataforma, riesgos de seguridad o cualquier otra circunstancia que legalmente lo justifique.

La terminación no extinguirá obligaciones económicas, tributarias, de confidencialidad, protección de datos o responsabilidad que hayan surgido durante la vigencia de la relación.

27. PROPIEDAD INTELECTUAL

La Plataforma, sus diseños, marcas, interfaces, software, bases de datos, contenidos, funcionalidades y demás elementos tecnológicos son propiedad de Movelo o de sus respectivos titulares y se encuentran protegidos por la legislación aplicable.

El uso de la Plataforma no concede al Comercio derechos de propiedad sobre dichos elementos.

El Comercio no podrá copiar, modificar, reproducir, distribuir, realizar ingeniería inversa, extraer información de manera automatizada o explotar comercialmente los componentes de la Plataforma sin autorización.

El Comercio conserva la propiedad de sus marcas, fotografías, descripciones y demás contenidos que incorpore legítimamente a la Plataforma.

Al cargar contenido, el Comercio autoriza a Movelo a utilizarlo en la medida necesaria para prestar y administrar los servicios contratados.

28. INFORMACIÓN CONFIDENCIAL

Las partes deberán mantener la confidencialidad de la información que, por su naturaleza, deba razonablemente considerarse reservada y a la que tengan acceso como consecuencia de la relación.

Esta obligación no aplicará a información que:

- Sea pública.
 - Ya fuera legítimamente conocida.
 - Deba ser revelada por disposición legal o autoridad competente.
 - Sea necesaria para ejercer derechos o atender obligaciones legales.
-

29. MODIFICACIONES DE LA PLATAFORMA Y DE LOS TÉRMINOS

Movelo podrá actualizar, modificar, incorporar o retirar funcionalidades de la Plataforma cuando resulte necesario para mejorar el servicio, cumplir obligaciones legales, atender necesidades operativas o implementar medidas de seguridad.

Asimismo, podrá modificar estos Términos.

Cuando los cambios sean relevantes, Movelo informará al Comercio mediante los canales disponibles y, cuando corresponda, solicitará una nueva aceptación.

El uso continuado de la Plataforma después de la entrada en vigencia de las modificaciones podrá constituir aceptación de los nuevos Términos cuando legalmente corresponda.

30. NO GARANTÍA DE RESULTADOS COMERCIALES

Movelo proporciona herramientas tecnológicas para facilitar la gestión de servicios de entrega.

El uso de la Plataforma no garantiza al Comercio un determinado número de pedidos, ventas, ingresos, clientes, entregas o resultados comerciales.

La demanda dependerá de factores propios del mercado, ubicación, disponibilidad de domiciliarios, comportamiento de los Usuarios y demás circunstancias externas.

31. FUERZA MAYOR

Movelo no será responsable por incumplimientos o interrupciones derivados de circunstancias que se encuentren fuera de su control razonable, incluyendo, entre otras:

- Desastres naturales.
- Condiciones climáticas extremas.
- Fallas generalizadas de telecomunicaciones.
- Fallas de proveedores tecnológicos.
- Actos de autoridad.
- Alteraciones del orden público.
- Ciberataques de terceros.
- Interrupciones de servicios esenciales.
- Otros eventos de fuerza mayor o caso fortuito.

Movelo adoptará medidas razonables para restablecer sus servicios cuando las circunstancias lo permitan.

32. ATENCIÓN DE SOLICITUDES, QUEJAS Y RECLAMOS

El Comercio podrá presentar solicitudes, preguntas, quejas o reclamos relacionados con la utilización de la Plataforma a través de los canales oficiales de Movelo.

Canal de atención: servicios@movelo.tech

Movelo gestionará estas solicitudes dentro de los términos y procedimientos aplicables.

Las reclamaciones relacionadas exclusivamente con los productos comercializados por el Comercio deberán ser atendidas por este cuando legalmente le corresponda.

33. LEGISLACIÓN APLICABLE Y JURISDICCIÓN

Estos Términos se regirán por las leyes de la República de Colombia.

Cualquier controversia derivada de la interpretación, ejecución o terminación de la relación entre Movelo y el Comercio será gestionada inicialmente mediante los mecanismos de atención y solución directa disponibles.

Sin perjuicio de lo anterior, las partes podrán acudir a las autoridades administrativas o judiciales competentes cuando corresponda.

34. ACEPTACIÓN

Al registrarse, acceder o utilizar la Plataforma, el Comercio declara que:

- Ha leído y comprendido estos Términos y Condiciones.

- Acepta las condiciones de uso de Movelo.
- La información suministrada es verdadera y se encuentra actualizada.
- Cuenta con las facultades necesarias para registrar y utilizar la cuenta.
- Se compromete a cumplir las obligaciones que le correspondan.
- Ha sido informado sobre la existencia de la **Política de Tratamiento de Datos Personales de Movelo**.

La aceptación podrá realizarse por medios electrónicos y podrá quedar registrada junto con la fecha, hora, versión de los documentos y demás elementos técnicos disponibles.

35. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Estos Términos se complementan, según corresponda, con:

1. **Política de Tratamiento de Datos Personales de Movelo.**
2. **Autorización para el Tratamiento de Datos Personales – Comercios Movelo.**
3. Tarifas y condiciones económicas vigentes.
4. Políticas de seguridad y prevención del fraude.
5. Demás documentos o políticas que Movelo publique o incorpore para regular funcionalidades específicas.

En caso de existir disposiciones específicas para una funcionalidad particular, estas prevalecerán sobre las disposiciones generales únicamente respecto de dicha funcionalidad.

36. CONTACTO

Para consultas relacionadas con estos Términos y Condiciones, el Comercio podrá comunicarse con Movelo mediante:

Correo electrónico: servicios@movelo.tech

Dirección: Marinilla - Antioquia.