

# TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE LA PLATAFORMA MOVELO PARA TRABAJADORES DIGITALES DE REPARTO INDEPENDIENTES Y AUTÓNOMOS

Última actualización: 05 de Octubre de 2026

## 1. IDENTIFICACIÓN DE MOVELO

Los presentes Términos y Condiciones de Uso (en adelante, los “**Términos**”) regulan el acceso y utilización de la plataforma tecnológica **Movelo** (en adelante, “**Movelo**”, la “**Plataforma**” o la “**Plataforma Movelo**”) por parte de las personas que se registren y utilicen la Plataforma para acceder a oportunidades de prestación de servicios de reparto.

**Razón social:** *Movelo S.A.S.*

**Domicilio:** *Marinilla, Colombia.*

**Correo electrónico:** *servicios@movelo.tech*

**Canal de atención:** Chat Movelo App.

Movelo es una plataforma tecnológica de intermediación que permite conectar a personas naturales, comercios y otros usuarios que requieren servicios de reparto con personas que prestan dichos servicios de manera independiente y autónoma.

La utilización de la Plataforma implica la aceptación de estos Términos, junto con las políticas y documentos que resulten aplicables a la relación entre Movelo y el trabajador digital.

---

## 2. DEFINICIONES

Para efectos de estos Términos:

### 2.1. Movelo

Es la empresa que administra y opera la Plataforma tecnológica Movelo y facilita la conexión entre usuarios que requieren servicios de reparto y trabajadores digitales de reparto.

### 2.2. Plataforma

Es el conjunto de herramientas tecnológicas, interfaces, aplicaciones web progresivas (PWA), sistemas, funcionalidades, servidores, bases de datos y demás recursos tecnológicos administrados por Movelo.

### 2.3. Trabajador Digital de Reparto

Es la persona natural que utiliza la Plataforma para acceder a solicitudes de servicios de reparto y ejecutarlas bajo una modalidad independiente y autónoma, de conformidad con la legislación colombiana aplicable.

En estos Términos podrá denominarse también “**Domiciliario**”.

### 2.4. Usuario

Es la persona natural que solicita un servicio de reparto mediante los canales habilitados por Movelo.

### 2.5. Comercio

Es la persona natural o jurídica que utiliza la Plataforma para solicitar, gestionar y hacer seguimiento a

servicios de reparto relacionados con su actividad comercial.

## 2.6. Solicitud de domicilio

Es la solicitud de un servicio de reparto creada por un Usuario, un Comercio o por Movelo en nombre de un Usuario que haya solicitado el servicio mediante los canales habilitados, incluido el canal oficial de WhatsApp de Movelo.

## 2.7. Servicio de reparto

Es la actividad material de recoger, transportar y entregar un producto, paquete, documento u otro elemento permitido, de acuerdo con las condiciones particulares de cada solicitud.

## 2.8. Domicilio exitoso

Es aquel servicio que ha sido aceptado por el Domiciliario y que ha sido completado conforme a las condiciones de la solicitud, incluyendo la entrega al destinatario o el cierre del servicio conforme al procedimiento establecido por Movelo.

## 2.9. Aplicación/PWA

Es la aplicación web progresiva de Movelo mediante la cual el Domiciliario podrá registrarse, recargar su consultar solicitudes disponibles, aceptar servicios, gestionar domicilios, consultar información relacionada con sus servicios y utilizar las demás funcionalidades habilitadas.

---

# 3. OBJETO DE LOS TÉRMINOS

Estos Términos tienen como objeto establecer las condiciones bajo las cuales el Domiciliario podrá acceder y utilizar la Plataforma Movelo para conocer, seleccionar, aceptar y gestionar solicitudes de servicios de reparto.

Movelo proporciona una herramienta tecnológica de intermediación y gestión.

La prestación material del servicio de reparto será realizada directamente por el Domiciliario, quien actuará bajo una modalidad independiente y autónoma, dentro del marco establecido por la legislación colombiana aplicable, según la Ley 2466 de 2025 y su decreto 991 de 2026.

---

# 4. NATURALEZA DE LA RELACIÓN ENTRE MOVELO Y EL DOMICILIARIO

El Domiciliario reconoce y acepta que su vinculación con Movelo corresponde a una modalidad de **trabajo digital de reparto independiente y autónomo**, en los términos de la legislación colombiana aplicable.

La utilización de la Plataforma no constituye, por sí misma, una relación laboral de carácter dependiente o subordinado entre Movelo y el Domiciliario.

El Domiciliario conserva autonomía para decidir:

- A. Cuándo conectarse a la Plataforma.
- B. Cuándo dejar de utilizarla.
- C. Qué solicitudes disponibles desea aceptar, de acuerdo con las funcionalidades y reglas objetivas de la Plataforma.
- D. La cantidad de servicios que desea realizar.

- E. Si desea desarrollar actividades de reparto mediante otras plataformas o por otros medios.
- F. La organización de sus actividades, siempre que cumpla las condiciones del servicio que haya aceptado y las obligaciones legales aplicables.

Movelo no establece jornadas laborales ni exige al Domiciliario una permanencia mínima en la Plataforma, salvo aquellas obligaciones de carácter legal, de seguridad o relacionadas con un servicio que el Domiciliario haya aceptado.

La relación se regirá por el principio de primacía de la realidad sobre las formas y por las disposiciones legales aplicables.

---

## **5. NO EXCLUSIVIDAD**

El Domiciliario podrá prestar servicios de reparto para otras plataformas, empresas, comercios o personas, siempre que ello sea lícito y no implique utilizar indebidamente información, recursos, cuentas o herramientas de Movelo.

Movelo no exigirá exclusividad al Domiciliario para la prestación de servicios de reparto.

El Domiciliario será responsable de organizar sus actividades de manera que pueda cumplir adecuadamente los servicios que haya aceptado.

---

## **6. REGISTRO EN LA PLATAFORMA**

Para utilizar Movelo como Domiciliario, la persona interesada deberá completar el proceso de registro habilitado por Movelo.

El registro podrá requerir, entre otros:

- Nombre completo.
- Documento de identidad.
- Número de teléfono/celular.
- Correo electrónico.
- Fotografía.
- Información de contacto.
- Información relacionada con el vehículo utilizado, cuando corresponda.
- Licencia de conducción, cuando resulte aplicable.
- Documentos requeridos legalmente para la actividad.
- Información necesaria para el pago de los servicios.
- Información requerida para la afiliación o gestión correspondiente ante el Sistema de Seguridad Social y Riesgos Laborales.
- Información adicional necesaria para verificar identidad, seguridad y cumplimiento legal.

El Domiciliario garantiza que toda la información suministrada será verdadera, completa, actualizada y verificable.

---

## **7. VALIDACIÓN DE IDENTIDAD**

Movelo podrá implementar mecanismos tecnológicos para verificar la identidad del Domiciliario y evitar la suplantación o utilización de cuentas por terceros.

Estos mecanismos podrán incluir validación documental, fotografías, verificaciones de identidad y otros mecanismos permitidos por la legislación colombiana.

Cuando un mecanismo implique el tratamiento de datos personales sensibles, incluyendo eventualmente datos biométricos, Movelo aplicará las reglas especiales correspondientes y solicitará las autorizaciones que resulten necesarias.

El Domiciliario no podrá:

1. Prestar su cuenta a otra persona.
  2. Permitir que otra persona realice servicios utilizando su cuenta.
  3. Utilizar la cuenta de otra persona.
  4. Crear cuentas fraudulentas o duplicadas.
  5. Manipular los mecanismos de identificación de la Plataforma.
- 

## **8. REQUISITOS PARA REALIZAR SERVICIOS**

El Domiciliario deberá cumplir durante toda su permanencia en la Plataforma con los requisitos legales aplicables a la actividad que desarrolle.

Cuando utilice motocicleta, automóvil, bicicleta u otro medio de transporte, deberá contar con los documentos, permisos, seguros y condiciones exigidos por la legislación aplicable.

El Domiciliario será responsable de utilizar un medio de transporte adecuado y seguro para el servicio que acepte.

Movelo podrá solicitar periódicamente documentos o información necesarios para verificar el cumplimiento de estos requisitos.

---

## **9. FUNCIONAMIENTO DE LA PLATAFORMA**

El Domiciliario podrá acceder a la PWA de Movelo para consultar las solicitudes de servicio disponibles.

Dependiendo de las funcionalidades habilitadas, la Plataforma podrá mostrar información como:

- Punto de recogida.
- Punto de entrega.
- Distancia estimada.
- Valor o remuneración asociada al servicio.
- Tipo de servicio.
- Información necesaria para realizar la entrega.
- Condiciones particulares del servicio.
- Tiempo estimado.
- Información relevante para seguridad o logística.

El Domiciliario podrá decidir si acepta una solicitud disponible.

Una vez aceptado un servicio, el Domiciliario deberá realizarlo de conformidad con las condiciones informadas en la Plataforma y con estos Términos.

---

## **10. AUTONOMÍA EN LA ACEPTACIÓN DE SERVICIOS**

La disponibilidad de solicitudes dentro de la Plataforma no constituye una obligación para el Domiciliario de aceptarlas.

El Domiciliario podrá decidir cuáles solicitudes acepta, dentro de las funcionalidades disponibles.

No obstante, una vez que el Domiciliario acepte voluntariamente una solicitud, adquiere el compromiso de realizarla diligentemente y completar las etapas correspondientes, salvo que exista una causa justificada que le impida hacerlo.

El abandono injustificado, la cancelación reiterada después de aceptar servicios o cualquier conducta que afecte de manera grave la experiencia o seguridad de los usuarios podrá ser objeto de revisión conforme a estos Términos.

---

## **11. LIBERTAD DE CONEXIÓN Y DESCANSO**

El Domiciliario podrá conectarse y desconectarse de la Plataforma libremente.

Movelo no establecerá una jornada obligatoria de conexión.

El Domiciliario deberá organizar sus períodos de actividad y descanso de manera responsable, teniendo especialmente en cuenta las condiciones de seguridad vial, climáticas, físicas y de tránsito.

Movelo podrá emitir recomendaciones o alertas relacionadas con seguridad, clima, tránsito y prevención de accidentes.

Estas recomendaciones no constituyen instrucciones propias de una relación laboral subordinada.

---

## **12. PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

Cuando acepte un domicilio, el Domiciliario deberá:

1. Dirigirse al punto de recogida.
  2. Identificar correctamente el pedido o elemento que debe transportar.
  3. Verificar, cuando corresponda, la información necesaria para recibir el pedido.
  4. Transportar el pedido de manera segura.
  5. No abrir, consumir, alterar, sustituir o manipular indebidamente el contenido.
  6. Dirigirse al punto de entrega.
  7. Entregar el pedido a la persona autorizada o seguir el procedimiento establecido en la Plataforma.
  8. Registrar la finalización del servicio.
  9. Informar oportunamente cualquier novedad que impida o dificulte la entrega.
- 

## **13. TIEMPO DE ESPERA**

Movelo podrá establecer mecanismos para gestionar los tiempos de espera asociados a un servicio.

El tiempo de espera en establecimientos comerciales será tratado de acuerdo con la política operativa y tarifaria vigente de Movelo.

En particular, cuando el pedido se encuentre siendo preparado por un comercio, el Domiciliario no asumirá económicamente el costo del tiempo de espera que corresponda al establecimiento comercial, de acuerdo con las reglas de operación definidas por Movelo.

Las condiciones económicas aplicables serán informadas mediante la Plataforma o los canales oficiales correspondientes.

---

#### **14. CAMBIOS EN UNA SOLICITUD**

Si después de aceptar un domicilio se presenta un cambio en dirección, destinatario, punto de recogida, producto, condiciones del servicio, valor y/o instrucciones de entrega, el Domiciliario deberá informar la situación a través de los canales habilitados por Movelo.

No deberá asumir por su cuenta cambios sustanciales que puedan generar riesgos, costos adicionales o conflictos con el Usuario o Comercio.

---

#### **15. CANCELACIÓN DE SERVICIOS**

Una solicitud podrá ser cancelada por el Usuario, Comercio, Domiciliario o Movelo cuando exista una causa que lo justifique, de acuerdo con las políticas de cancelación vigentes.

Cuando una cancelación ocurra después de que el Domiciliario haya aceptado el servicio, Movelo podrá reconocer la compensación correspondiente cuando así esté establecido en la política tarifaria.

El Domiciliario deberá informar inmediatamente cualquier circunstancia que le impida completar un servicio aceptado.

La cancelación reiterada o injustificada podrá generar una revisión de la cuenta.

---

#### **16. REMUNERACIÓN DEL DOMICILIARIO**

Por los servicios de reparto efectivamente realizados, el Domiciliario tendrá derecho a recibir la remuneración que corresponda conforme a las condiciones económicas informadas para cada servicio.

El valor aplicable podrá depender de variables como distancia, tipo de servicio, condiciones de demanda, condiciones climáticas, zona, promociones o incentivos u otros factores previamente informados por Movelo.

El valor aplicable a cada servicio será informado mediante la Plataforma antes de que el Domiciliario tome la decisión de aceptarlo, cuando técnicamente resulte posible.

Movelo podrá cobrar a los Usuarios y/o Comercios las tarifas correspondientes por el servicio de intermediación y gestión de la Plataforma.

La comisión o tarifa que Movelo cobre por su servicio de intermediación no modifica, por sí misma, la naturaleza independiente y autónoma del Domiciliario.

---

## **17. PAGOS**

Los pagos al Domiciliario se realizarán mediante los mecanismos habilitados por Movelo.

El Domiciliario deberá suministrar información bancaria o de pago correcta y actualizada.

Movelo podrá establecer períodos de liquidación y pago, los cuales serán informados al Domiciliario.

Los valores que legalmente deban ser retenidos, descontados o destinados al Sistema de Seguridad Social, Riesgos Laborales u otros conceptos legalmente exigibles serán gestionados de conformidad con la legislación vigente.

---

## **18. SEGURIDAD SOCIAL Y RIESGOS LABORALES**

Movelo cumplirá las obligaciones que le correspondan como empresa de plataforma digital de reparto frente al Sistema General de Seguridad Social y al Sistema General de Riesgos Laborales, de acuerdo con la legislación colombiana vigente y los mecanismos establecidos por las autoridades competentes.

En la modalidad independiente y autónoma, las partes reconocen que existen obligaciones especiales de concurrencia en el pago de aportes a salud y pensión y obligaciones específicas de cobertura de riesgos laborales a cargo de la plataforma, de acuerdo con la normativa aplicable.

Cuando sean exigibles los mecanismos reglamentarios correspondientes, Movelo realizará las retenciones, reportes, afiliaciones y pagos que legalmente le correspondan.

El Domiciliario deberá suministrar información veraz y actualizada que sea necesaria para el cumplimiento de estas obligaciones.

---

## **19. ACCIDENTES E INCIDENTES**

El Domiciliario deberá informar a Movelo, tan pronto como sea razonablemente posible, cualquier accidente o incidente ocurrido con ocasión de la actividad de reparto realizada mediante la Plataforma.

Movelo dispondrá de canales para recibir estos reportes y realizará las gestiones que legalmente correspondan ante la Administradora de Riesgos Laborales y demás entidades competentes.

El Domiciliario deberá colaborar proporcionando información veraz sobre las circunstancias del evento.

En ningún caso el reporte de un accidente podrá entenderse como reconocimiento de una relación laboral subordinada cuando la vinculación corresponda a la modalidad independiente y autónoma.

---

## **20. SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS**

El Domiciliario deberá adoptar medidas razonables de prevención y seguridad durante la prestación de los servicios.

Entre otras:

- Cumplir las normas de tránsito.
- Utilizar los elementos de protección exigidos por la ley.

- No conducir bajo los efectos del alcohol o sustancias que afecten su capacidad.
- No utilizar el teléfono de manera que comprometa la seguridad durante la conducción.
- No transportar mercancías prohibidas.
- Reportar situaciones peligrosas.
- No exponerse innecesariamente a riesgos.
- Cumplir las recomendaciones de seguridad comunicadas por Movelo.

Movelo podrá proporcionar capacitación o información relacionada con los riesgos propios de la actividad, conforme a sus obligaciones legales.

---

## **21. PRODUCTOS Y ELEMENTOS PROHIBIDOS**

El Domiciliario no deberá aceptar ni transportar productos cuyo transporte sea ilegal o esté prohibido por Movelo o por la legislación aplicable.

Entre otros, podrán estar prohibidos:

- armas;
- sustancias ilícitas;
- explosivos;
- materiales peligrosos no autorizados;
- mercancía de contrabando;
- productos falsificados;
- bienes cuyo transporte requiera permisos especiales cuando estos no existan;
- cualquier otro elemento cuyo transporte sea contrario a la ley.

Si el Domiciliario sospecha que un pedido contiene un elemento prohibido o ilegal, deberá abstenerse de manipularlo innecesariamente y comunicar inmediatamente la situación a Movelo.

---

## **22. DINERO Y PAGOS EN EFECTIVO**

Cuando un servicio implique el manejo de dinero en efectivo, Movelo establecerá el procedimiento específico aplicable.

El Domiciliario deberá registrar correctamente cualquier dinero recibido o entregado y no podrá apropiarse, retener o utilizar temporalmente recursos que correspondan al Usuario, Comercio o Movelo.

Cualquier diferencia deberá ser reportada inmediatamente.

---

## **23. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**

El Domiciliario reconoce que, para la operación de la Plataforma, Movelo podrá tratar datos personales necesarios para:

- crear y administrar su cuenta;
- verificar su identidad;
- gestionar servicios;
- asignar y gestionar domicilios;
- facilitar comunicaciones;
- gestionar pagos;

- cumplir obligaciones legales;
- gestionar seguridad;
- prevenir fraude;
- atender solicitudes y reclamaciones;
- gestionar riesgos;
- cumplir obligaciones frente al Sistema de Seguridad Social y Riesgos Laborales;
- mejorar la operación de la Plataforma;
- cumplir las demás finalidades informadas en la Política de Tratamiento de Datos Personales de Movelo.

El tratamiento se realizará de acuerdo con la Política de Tratamiento de Datos Personales de Movelo y la legislación colombiana aplicable.

El Domiciliario tendrá los derechos que le reconoce la legislación sobre protección de datos personales.

La autorización para el tratamiento de datos personales será gestionada de manera independiente cuando corresponda.

---

## **24. DATOS DE USUARIOS Y COMERCIOS**

El Domiciliario podrá acceder únicamente a la información necesaria para ejecutar los servicios que haya aceptado.

La información obtenida mediante Movelo deberá utilizarse exclusivamente para:

- recoger el pedido;
- comunicarse con el Usuario o Comercio cuando sea necesario;
- realizar la entrega;
- gestionar novedades;
- completar el servicio.

El Domiciliario no podrá:

1. Guardar información de Usuarios o Comercios para fines personales.
2. Contactarlos posteriormente con fines comerciales.
3. Compartir sus datos con terceros.
4. Utilizar direcciones para fines diferentes al servicio.
5. Publicar capturas de pantalla o información de pedidos.
6. Crear bases de datos propias con información obtenida de Movelo.
7. Utilizar los datos para actividades ajenas a la prestación del servicio.

---

## **25. GEOLOCALIZACIÓN**

Para permitir la operación y seguridad de los servicios, Movelo podrá tratar información relacionada con la ubicación del Domiciliario durante la utilización de determinadas funcionalidades de la Plataforma.

La geolocalización podrá utilizarse para:

- identificar disponibilidad;
- facilitar la asignación o visualización de solicitudes;
- permitir el seguimiento del servicio;
- calcular o verificar distancias;
- gestionar tarifas cuando corresponda;

- mejorar la seguridad;
- gestionar incidentes;
- generar información estadística;
- cumplir obligaciones legales.

El tratamiento de información de ubicación estará sujeto a las finalidades, condiciones y períodos de conservación definidos en la Política de Tratamiento de Datos Personales de Movelo.

---

## **26. COMUNICACIONES**

Movelo podrá comunicarse con el Domiciliario mediante:

- notificaciones de la PWA;
- correo electrónico;
- mensajes de texto;
- WhatsApp;
- llamadas;
- otros canales registrados en la cuenta.

Estas comunicaciones podrán estar relacionadas con solicitudes, cambios en servicios, pagos, seguridad, soporte, novedades, documentación, actualizaciones contractuales y/o obligaciones legales. Las comunicaciones comerciales estarán sujetas a las autorizaciones correspondientes.

---

## **27. SISTEMA DE CALIFICACIONES**

Movelo podrá implementar sistemas de calificación, reputación o retroalimentación relacionados con los servicios.

Las calificaciones podrán ser utilizadas para:

- mejorar la calidad del servicio;
- detectar comportamientos inusuales;
- prevenir fraude;
- identificar riesgos;
- gestionar reclamaciones;
- generar indicadores de calidad.

Una calificación negativa aislada no implicará automáticamente la suspensión o terminación de la cuenta.

Cuando exista evidencia de incumplimientos relevantes, Movelo podrá realizar una revisión de la situación antes de adoptar medidas sobre la cuenta, de acuerdo con sus políticas internas y estos Términos.

---

## **28. FRAUDE Y CONDUCTAS PROHIBIDAS**

Está prohibido utilizar Movelo para:

- cometer delitos;
- realizar fraude;
- suplantar personas;
- manipular pedidos;

- manipular ubicaciones;
- utilizar cuentas de terceros;
- crear cuentas falsas;
- generar pedidos ficticios;
- alterar información;
- manipular tarifas;
- obtener beneficios mediante mecanismos fraudulentos;
- apropiarse de productos o dinero;
- acosar, amenazar o agredir a Usuarios, Comercios u otros Domiciliarios;
- utilizar información obtenida mediante Movelo para fines no autorizados;
- realizar cualquier actividad contraria a la ley.

Movelo podrá investigar razonablemente las situaciones que presenten indicios de fraude o riesgo.

---

## **29. SUSPENSIÓN TEMPORAL DE LA CUENTA**

Movelo podrá suspender temporalmente una cuenta cuando sea necesario para:

1. Verificar información.
2. Actualizar documentación.
3. Investigar posibles fraudes.
4. Proteger a Usuarios, Comercios, Domiciliarios o terceros.
5. Atender requerimientos de autoridades.
6. Investigar incidentes de seguridad.
7. Verificar posibles incumplimientos de estos Términos.
8. Verificar el cumplimiento de requisitos legales.

Cuando sea razonablemente posible, Movelo informará al Domiciliario las razones de la suspensión y los mecanismos disponibles para presentar explicaciones o aportar información.

---

## **30. TERMINACIÓN O DESACTIVACIÓN**

La relación podrá terminar por:

- decisión del Domiciliario;
- decisión de Movelo conforme a estos Términos;
- mutuo acuerdo;
- incumplimiento grave;
- imposibilidad legal de continuar;
- cierre de la Plataforma;
- cualquier otra causa legalmente válida.

Entre las situaciones que podrán justificar la desactivación se encuentran:

- suplantación;
- fraude comprobado;
- documentación falsa;
- robo o apropiación de bienes;
- violencia o amenazas;
- utilización de la cuenta por terceros;
- actividades ilícitas;
- incumplimientos graves de seguridad;
- manipulación fraudulenta de la Plataforma;

- incumplimiento reiterado de obligaciones esenciales.

La desactivación deberá respetar los derechos que legalmente correspondan al Domiciliario.

---

### **31. DERECHO A PRESENTAR EXPLICACIONES Y RECLAMACIONES**

El Domiciliario podrá presentar solicitudes, reclamaciones, aclaraciones o inconformidades relacionadas con:

- pagos;
- servicios;
- cancelaciones;
- calificaciones;
- suspensiones;
- desactivaciones;
- datos personales;
- accidentes;
- seguridad;
- cualquier otro aspecto relacionado con la utilización de Movelo.

Movelo dispondrá de los siguientes canales:

**Correo:** servicios@movelo.tech

**Canal dentro de la PWA:** Chat Movelo App.

Las solicitudes serán atendidas de acuerdo con los términos legales aplicables.

---

### **32. PROPIEDAD INTELECTUAL**

La Plataforma, incluyendo su software, diseño, marca, nombre comercial, logotipos, interfaces, textos, gráficos, bases de datos y demás elementos protegibles, pertenece a Movelo o a sus respectivos titulares.

El Domiciliario recibe únicamente una autorización limitada, personal, revocable y no transferible para utilizar la Plataforma mientras mantenga una relación vigente con Movelo y exclusivamente para las finalidades permitidas.

No podrá copiar, modificar, distribuir, vender, descompilar, realizar ingeniería inversa o explotar comercialmente la Plataforma sin autorización.

---

### **33. DISPONIBILIDAD DE LA PLATAFORMA**

Movelo procurará mantener disponible la Plataforma, pero no garantiza que esta funcione permanentemente sin interrupciones.

Podrán presentarse interrupciones por:

- mantenimiento;
- actualizaciones;
- fallas técnicas;
- problemas de conectividad;
- fallas de terceros;

- fuerza mayor;
- ataques informáticos;
- decisiones de autoridades;
- circunstancias fuera del control razonable de Movelo.

Movelo procurará restablecer el servicio en el menor tiempo razonablemente posible.

---

### **34. CAMBIOS EN LOS TÉRMINOS**

Movelo podrá modificar estos Términos cuando resulte necesario por razones legales, operativas, tecnológicas, comerciales o de seguridad.

Cuando una modificación sea material, Movelo deberá comunicarla previamente al Domiciliario, indicando de manera clara los cambios realizados y, cuando corresponda, las razones de la modificación.

Cuando la legislación aplicable otorgue al Domiciliario mecanismos específicos para formular comentarios o inquietudes frente a cambios materiales, Movelo dispondrá los canales correspondientes.

El Domiciliario podrá decidir continuar o finalizar su utilización de la Plataforma de acuerdo con las condiciones legales aplicables.

---

### **35. INDEPENDENCIA FRENTE A TERCEROS**

El Domiciliario podrá prestar servicios a otros usuarios, comercios, plataformas o empresas.

Nada en estos Términos impide al Domiciliario desarrollar otras actividades lícitas.

El Domiciliario será responsable de cumplir las obligaciones legales que le correspondan respecto de las actividades que realice por fuera de Movelo.

---

### **36. CONFIDENCIALIDAD**

El Domiciliario deberá mantener confidencialidad respecto de la información a la que tenga acceso por razón de los servicios realizados mediante Movelo.

Esta obligación comprende, entre otros:

- información de Usuarios;
- información de Comercios;
- direcciones;
- teléfonos;
- pedidos;
- precios no públicos;
- información operativa;
- información tecnológica;
- información comercial;
- información relacionada con otros Domiciliarios.

Esta obligación permanecerá vigente incluso después de finalizar la utilización de la Plataforma, respecto de aquella información que legalmente deba permanecer protegida.

---

### **37. RESPONSABILIDAD DEL DOMICILIARIO**

El Domiciliario será responsable por los daños que cause como consecuencia de actuaciones dolosas, fraudulentas o contrarias a la ley, así como por el incumplimiento de las obligaciones que le correspondan.

El Domiciliario deberá actuar de manera diligente y respetuosa frente a Usuarios, Comercios, otros Domiciliarios y terceros.

Nada en estos Términos limita los derechos o garantías que la legislación colombiana reconozca al Domiciliario.

---

### **38. RESPONSABILIDAD DE MOVELO**

Movelo será responsable de las obligaciones que legalmente le correspondan como empresa operadora de la Plataforma.

En particular, Movelo gestionará las funcionalidades tecnológicas necesarias para permitir la intermediación entre Usuarios, Comercios y Domiciliarios.

Movelo no garantiza la existencia permanente de solicitudes ni un número mínimo de domicilios para cada Domiciliario.

La cantidad de solicitudes disponibles dependerá de factores como la demanda de los Usuarios y Comercios, la ubicación, los horarios, las condiciones operativas y la disponibilidad de solicitudes.

---

### **39. AUSENCIA DE GARANTÍA DE INGRESOS**

Movelo no garantiza al Domiciliario:

- un número mínimo de servicios;
- un número mínimo de ingresos;
- una cantidad mínima de solicitudes;
- un horario determinado de disponibilidad de solicitudes.

El Domiciliario reconoce que la cantidad de servicios disponibles depende de la demanda y de las condiciones reales de operación de la Plataforma.

---

### **40. FUERZA MAYOR Y CASO FORTUITO**

Ninguna de las partes será responsable por incumplimientos derivados directamente de acontecimientos imprevisibles o irresistibles que constituyan fuerza mayor o caso fortuito, de conformidad con la legislación colombiana.

---

### **41. LEGISLACIÓN APLICABLE**

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

Cualquier asunto que no esté expresamente regulado se resolverá de acuerdo con la legislación colombiana aplicable.

---

## **42. ACEPTACIÓN DE LOS TÉRMINOS**

Antes de utilizar la Plataforma como Domiciliario, el usuario deberá tener acceso a estos Términos y manifestar su aceptación mediante el mecanismo habilitado por Movelo.

Movelo conservará evidencia de la aceptación realizada mediante los mecanismos tecnológicos disponibles.

La aceptación de estos Términos no reemplaza las autorizaciones específicas que deban obtenerse para el tratamiento de datos personales u otras materias que requieran consentimiento independiente.

---

## **43. DOCUMENTOS RELACIONADOS**

Estos Términos deberán interpretarse conjuntamente con los documentos y políticas que resulten aplicables, incluyendo:

1. **Política de Tratamiento de Datos Personales de Movelo.**
  2. **Aviso de Privacidad.**
  3. **Política de Seguridad y Prevención de Riesgos.**
  4. **Política de Cancelaciones y Compensaciones.**
  5. **Política de Productos Restringidos y Prohibidos.**
  6. **Política de PQR y Atención al Domiciliario.**
  7. **Política de Pagos y Liquidaciones.**
  8. Cualquier otro documento que Movelo publique o comunique expresamente como parte de las condiciones de utilización de la Plataforma.
- 

## **DECLARACIÓN DEL DOMICILIARIO**

Al registrarme y utilizar la Plataforma Movelo declaro que:

- ☐ He leído y acepto los Términos y Condiciones para Trabajadores Digitales de Reparto Independientes y Autónomos.
- ☐ Comprendo que mi vinculación con Movelo se desarrolla bajo una modalidad independiente y autónoma, de acuerdo con la legislación aplicable.
- ☐ Comprendo que no existe garantía de un número mínimo de servicios o ingresos.
- ☐ Comprendo que puedo decidir cuándo conectarme a la Plataforma y qué solicitudes disponibles aceptar, de acuerdo con las funcionalidades habilitadas.
- ☐ Declaro que la información suministrada a Movelo es verdadera y verificable.
- ☐ Me comprometo a utilizar exclusivamente mi propia cuenta.
- ☐ Me comprometo a proteger la información personal de los Usuarios y Comercios a la que tenga acceso.
- ☐ Me comprometo a cumplir las normas de tránsito, seguridad y demás disposiciones legales aplicables.
- ☐ He sido informado sobre la Política de Tratamiento de Datos Personales de Movelo.
- ☐ He recibido información sobre los riesgos asociados a la actividad de reparto y las medidas de prevención aplicables.