



Política de desactivación de socios repartidores

16 de diciembre de 2024

Los socios repartidores de Grubhub son esenciales para conectar a los clientes con sus comercios favoritos, y nuestro objetivo es apoyarte con herramientas, conocimientos y recursos para que realices tus entregas de forma segura y eficaz.

En Grubhub, nuestro objetivo es que todas las personas que utilizan nuestra plataforma tengan una experiencia segura y agradable. Para ayudar a lograrlo, Grubhub comunica a todos los usuarios los requisitos y las condiciones de uso de la plataforma antes de permitirles acceder a ella. Esperamos orientar a los socios repartidores sobre las acciones o conductas que deben evitar para poder continuar realizando entregas activamente con Grubhub.

Los socios repartidores están sujetos a los términos y condiciones establecidos en el Acuerdo de socio repartidor que les corresponda. Además, a continuación se presenta una lista no exhaustiva de acciones o conductas que pueden causar la desactivación de tu cuenta de Grubhub:

1. Acciones o conductas relacionadas con la plataforma de Grubhub que afectan la seguridad de los clientes, comercios o terceros, o que causan perjuicios económicos, entre ellas:

- Cualquier acción o conducta que ponga en peligro la seguridad física de un cliente, comercio, tercero, agente o empleado de Grubhub. Por ejemplo, si un socio repartidor agrede físicamente a un cliente o a un comercio asociado, se trataría de una falta grave que podría dar lugar a la desactivación inmediata.
- Cualquier acción o conducta que cause un perjuicio económico (monetario) a un cliente, comercio, tercero o a Grubhub. Por ejemplo, cualquier actividad fraudulenta de carácter financiero, como aumentar deliberadamente y de forma indebida el tiempo o la distancia de una entrega, robar o manipular un pedido u otro artículo, o causar daños a la propiedad, constituye una falta grave que podría dar lugar a la desactivación inmediata.
- Cualquier acción o conducta amenazante, acosadora o abusiva hacia un cliente, comercio, tercero o Grubhub. Por ejemplo, una amenaza verbal contra



la seguridad de una persona constituye una falta grave que podría dar lugar a la desactivación inmediata.

2. Si realizas entregas de alcohol, no cumplir la Política de entrega de bebidas alcohólicas de Grubhub, incluida la entrega de alcohol a un destinatario sin verificar su edad o comprobar si está intoxicado. [Política de entrega de bebidas alcohólicas de Grubhub](#)

3. Fraude de identidad, como proporcionar información falsa, asumir la identidad de otra persona, crear una cuenta duplicada, compartir tu cuenta con otra persona sin autorización, no verificar tu información personal o enviar información o documentos personales que no te pertenecen.

4. Todos los socios repartidores deben aceptar verificaciones periódicas de antecedentes, que incluyen la evaluación de los registros de vehículos motorizados y los antecedentes penales. Los criterios exactos de elegibilidad pueden depender del lugar donde realices entregas y del medio de transporte que elijas. Además de las leyes estatales y locales aplicables, estas son algunas razones de desactivación basadas en las verificaciones de antecedentes:

- Delitos graves recientes
- Delitos penales graves recientes, incluidos agresión sexual, delitos sexuales contra menores, asesinato u homicidio, terrorismo, trata de personas y secuestro
- Cualquier acusación penal grave que aún esté pendiente
- Múltiples infracciones de tránsito o accidentes en los últimos 2 años
- Cualquier infracción de tránsito grave reciente, como conducir bajo los efectos del alcohol o las drogas, conducción imprudente o darse a la fuga tras un accidente

5. Infracciones de cuenta. Una «infracción de cuenta» es un patrón de conducta que afecta negativamente a los comercios, los clientes y Grubhub. Si se produce una infracción de cuenta, recibirás una notificación en la aplicación Grubhub para repartidores y un correo electrónico. Tendrás la oportunidad de revisar y reconocer la infracción a través de la aplicación. Las infracciones vencen y se eliminan de tu cuenta después de 90 días. Si se producen 3 infracciones durante un período móvil de 90 días, tu cuenta será desactivada y no podrás iniciar sesión en la aplicación. A continuación se presenta una lista no exhaustiva de conductas que pueden dar lugar a una infracción de cuenta:

GRUBHUB

- **Pedidos sin asignar:** aceptar pedidos y negarse a completar las entregas, lo que ocasiona una experiencia retrasada o cancelada para el comercio y el cliente
- **Marcar comercios como cerrados cuando no lo están:** informar en la aplicación que un comercio está cerrado pese a que está abierto y puede aceptar pedidos
- **No entregar o entregar los pedidos en el lugar equivocado después de recogerlos:** no completar los pedidos, ya sea dejándolos en una ubicación incorrecta o robando los pedidos o artículos
- **Retrasar la recogida o entrega de pedidos aceptados:** no dirigirse al comercio o al cliente después de aceptar el pedido, o alejarse del comercio
- **Pedidos con cargos excesivos:** comprar, con la tarjeta de repartidor de Grubhub, más artículos o servicios de los solicitados por el cliente
- **Ocultar o falsificar la ubicación:** ocultar o tergiversar tu ubicación real mientras estás disponible en la aplicación
- **Falsificar el progreso de la entrega:** proporcionar información incorrecta sobre la llegada al comercio y la recogida o entrega de los pedidos
- **Fotos incorrectas:** cargar o proporcionar fotos que no muestran el objeto correcto o que no tienen la calidad adecuada, en un aparente intento de tergiversación
- **Cancelar pedidos sin motivo:** cancelar incorrectamente pedidos indicando un motivo para obtener falsamente un pago por cancelación
- **Evitar el escaneo de identificación:** no intentar continuamente escanear la identificación de un cliente al realizar una entrega que requiere escaneo
- **Marcar todos los artículos como no disponibles:** marcar deliberadamente como no disponibles todos los artículos de una compra para cancelar un pedido y obtener el pago de la entrega
- **Cancelar compras después de pagar:** cancelar pedidos de compra después de pagar, sin devolver los artículos y recibir un reembolso
- **No devolver el alcohol:** no devolver el alcohol al comercio si no se puede entregar el pedido al cliente
- **Evitar introducir el PIN de entrega:** no utilizar el PIN de entrega cuando la aplicación lo solicite.
- Cualquier conducta similar que afecte negativamente a los clientes, comercios, otros terceros o Grubhub, o que amenace con afectarlos negativamente.

6. Los socios repartidores pueden estar sujetos a desactivación si su calificación promedio mínima, incluida, entre otras, la calificación promedio otorgada por



restaurantes y clientes, está por debajo del estándar mínimo requerido para mantener el acceso a la plataforma de Grubhub.

Grubhub se reserva el derecho de establecer, comunicar y ajustar estas calificaciones promedio mínimas a su discreción y según el mercado del socio repartidor. Se notificará a los socios repartidores si su calificación promedio mínima está por debajo de los estándares requeridos, y podrán estar sujetos a revisión o desactivación si no realizan mejoras.

Lo anterior describe motivos comunes de desactivación, pero si un socio repartidor infringe cualquiera de los términos de su acuerdo contractual con Grubhub o cualquiera de los términos o políticas aplicables, incluidos los Términos de uso para socios repartidores de Grubhub, puede perder el acceso a la plataforma de Grubhub. Grubhub notificará cualquier desactivación.