



## Política de desactivación de socios de entrega

Los socios de entrega de Grubhub son fundamentales para conectar a los clientes con sus comercios favoritos, y tenemos el propósito de apoyarlos con herramientas, conocimiento y recursos para que las entregas sean seguras y eficientes.

En Grubhub, nuestro objetivo es que todos los que utilicen nuestra plataforma tengan una experiencia segura y placentera. Para lograr esto, Grubhub establece requisitos y condiciones de uso de la plataforma Grubhub para todos los usuarios antes de que puedan acceder a ella. Esperamos brindar orientación para que los socios de entrega sean conscientes de qué acciones y comportamientos deben evitar para poder continuar utilizando Grubhub para sus entregas.

Los socios de entrega deben cumplir con los términos y condiciones descritos en su Acuerdo de socios de entrega aplicable. Además, a continuación presentamos una lista no exhaustiva de acciones o comportamientos que pueden ocasionar la desactivación de la cuenta de Grubhub:

1. Acciones o comportamientos que tengan un impacto en la seguridad del comerciante, del cliente o de terceros, o que causen un daño económico asociado con la plataforma Grubhub, entre ellos:
  - Cualquier acción o comportamiento que ponga en peligro la seguridad física de un cliente, comerciante o tercero, o de un agente o empleado de Grubhub. Por ejemplo, si un socio de entrega ataca físicamente a un cliente o a un comerciante asociado, lo cual representa una conducta impropia notoria que podría provocar la desactivación inmediata.
  - Cualquier acción o comportamiento que cause perjuicio económico (monetario) a un cliente, comerciante o tercero, o a Grubhub. Por ejemplo, cualquier actividad financiera fraudulenta, como aumentar de forma inapropiada el tiempo o la distancia de una entrega adrede, robar o alterar un pedido u otro artículo, o dañar una propiedad, lo cual representa una conducta impropia notoria que podría provocar la desactivación inmediata.
  - Cualquier acción o comportamiento que sea amenazante, implique un peligro, o sea abusivo para un cliente, comerciante o tercero, o para Grubhub. Por ejemplo, cualquier amenaza verbal contra la seguridad de una persona, lo cual representa una conducta impropia notoria que podría provocar la desactivación inmediata.



2. Si el socio de entrega está repartiendo bebidas alcohólicas, el incumplimiento de la [Política de reparto de bebidas alcohólicas de Grubhub](#), que incluye entregar alcohol a un destinatario sin verificar su edad o si se encuentra en estado de embriaguez.
3. Fraude de identidad, como cuando un socio de entrega falsifica información, asume la identidad de otra persona, crea una cuenta duplicada, comparte la cuenta con otra persona sin autorización, no verifica información personal o presenta información personal o documentos que no le pertenecen.
4. Todos los socios de entrega deben aceptar someterse a verificaciones de antecedentes regulares, que incluyen evaluar los registros de su vehículo y sus antecedentes penales. Los criterios de elegibilidad exactos pueden depender del lugar donde hace repartos o del método de transporte elegido. Además de las leyes estatales y locales aplicables, estos son algunos motivos para la desactivación basada en la verificación de antecedentes:
  - Delitos graves recientes.
  - Delitos penales graves recientes, como agresión sexual, delitos sexuales relacionados con menores, asesinato/homicidio, terrorismo, tráfico de personas y secuestro.
  - Cualquier cargo penal grave que tenga pendiente.
  - Múltiples infracciones o accidentes relacionados con la movilidad en los últimos dos años.
  - Cualquier infracción de tránsito grave reciente, como conducción en estado de ebriedad, conducción temeraria o choque y fuga.
5. Infracciones de la cuenta. Una “infracción de la cuenta” es un patrón o comportamiento que influye negativamente en comercios y comensales, y en Grubhub. Si se produce una infracción de la cuenta, recibirá una notificación a través de la aplicación Grubhub for Drivers y un correo electrónico. Tendrá la oportunidad de ver y reconocer la infracción a través de la aplicación. Las infracciones tienen vencimiento y desaparecerán de su cuenta después de 90 días. Si se producen 3 infracciones en un período de 90 días seguidos, su cuenta se desactivará, y usted no podrá iniciar sesión en la aplicación. A continuación presentamos una lista no exhaustiva de comportamientos que pueden representar una infracción de la cuenta:
  - **Pedidos desasignados:** aceptar pedidos y negarse a finalizar la entrega; esto ocasiona una experiencia demorada o cancelada para el comercio y el cliente.



- **Marcar un comercio como cerrado cuando no lo está:** informar que un comercio está cerrado en la aplicación, a pesar de que el comercio está abierto y puede tomar pedidos.
- **No entregar un pedido o entregarlo en el lugar equivocado después de recogerlo:** no completar pedidos, ya sea al dejarlo en el lugar equivocado o al robar pedidos o artículos.
- **Retrasar la recogida o la entrega de los pedidos que ha aceptado:** no trasladarse hacia el comercio o el cliente después de aceptar el pedido o de salir del comercio.
- **Excederse en el cobro de un pedido:** comprar más artículos o servicios de los que pidió el cliente con la tarjeta de conductor de Grubhub.
- **Ocultar o falsificar la ubicación:** esconder o tergiversar la ubicación real mientras está disponible en la aplicación.
- **Falsear el progreso de la entrega:** dar información incorrecta sobre la llegada a un comercio y sobre retiros y entregas.
- **Fotografías incorrectas:** cargar o proveer fotografías que no son las que corresponden o de la calidad correcta en un intento aparente por causar una tergiversación.
- **Cancelar pedidos sin motivo:** cancelar pedidos con causas que no son reales para obtener un pago por cancelación de forma fraudulenta.
- **Omitir el escaneo de identidades:** evitar escanear la identidad del cliente de forma reiterada cuando se realizan entregas que requieren el escaneo.
- **Marcar todos los artículos como no disponibles:** marcar todos los artículos de venta como no disponibles de forma deliberada con el fin de cancelar un pedido y obtener el pago por reparto.
- **Cancelar compras después del pago:** cancelar pedidos de compra después del pago sin devolver los artículos y recibir un reembolso.
- **No devolver bebidas alcohólicas:** no devolver bebidas alcohólicas al comercio si no se puede entregar un pedido a un cliente.
- **Evitar el ingreso del PIN de entrega:** no usar el PIN de entrega cuando se solicita.
- Cualquier comportamiento similar que cause un impacto negativo, o amenace con causarlo, en comensales, comercios o terceros, o en Grubhub.



Lo anterior describe motivos de desactivación comunes; no obstante, si un socio de entrega infringe algún término de su acuerdo contractual con Grubhub, o cualquier término o política aplicable, incluidos los Términos de uso para socios de entrega de Grubhub, puede perder el acceso a la plataforma Grubhub. Grubhub enviará un aviso ante cualquier desactivación.