

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO

Plataforma etiQsmart

Versión 1.0 — Vigente desde junio de 2026

1. Definiciones

etiQsmart® o la Plataforma: servicio de software como servicio (SaaS) para la creación y publicación de etiquetas digitales de productos a través de códigos QR, operado en la República Dominicana.

Empresa Cliente: persona jurídica con la que etiQsmart® suscribe un contrato comercial para utilizar la Plataforma. Identificada por su Registro Nacional de Contribuyente (RNC).

Usuario Autorizado: persona natural designada por la Empresa Cliente para acceder al panel administrativo de la Plataforma con credenciales asignadas por el super administrador de etiQsmart®.

Consumidor Final: cualquier persona que accede al visor público de una etiqueta digital mediante el escaneo de un código QR o el ingreso de una URL pública. No requiere registro ni contrato.

Contenido del Cliente: toda la información, imágenes, documentos, datos de productos, marcas, certificaciones y demás contenido cargado por la Empresa Cliente o sus Usuarios Autorizados en la Plataforma.

2. Aceptación de los Términos

El uso de la Plataforma por parte de la Empresa Cliente y sus Usuarios Autorizados implica la aceptación íntegra de estos Términos y Condiciones. Si no se aceptan, debe cesarse el uso de la Plataforma de forma inmediata.

La Empresa Cliente declara y garantiza que la persona que acepta estos Términos cuenta con la representación legal o el poder suficiente para obligar a la entidad.

3. Modelo Comercial y Contratación

etiQsmart® opera bajo un modelo de ventas asistidas (sales-led). El alta de Empresas Cliente se realiza exclusivamente por el equipo comercial de etiQsmart®; no existe registro público en la Plataforma.

Las condiciones económicas, plan contratado, número de marcas, productos permitidos, número de Usuarios Autorizados (con un máximo de tres por Empresa Cliente, salvo pacto en contrario) y cualquier otro límite operativo se regulan en el contrato comercial firmado por las partes.

4. Cuentas y Credenciales

etiQsmart® entregará a la Empresa Cliente credenciales iniciales para sus Usuarios Autorizados. La Empresa Cliente y sus Usuarios son los únicos responsables de la custodia, confidencialidad y uso adecuado de dichas credenciales.

La Empresa Cliente notificará a etiQsmart® de forma inmediata cualquier acceso no autorizado o sospecha de compromiso de credenciales.

Cada Empresa Cliente debe mantener al menos un (1) Usuario con rol Owner activo. La Plataforma puede impedir operaciones que dejen a la empresa sin un Usuario con privilegios de administración.

5. Uso Aceptable

La Empresa Cliente y sus Usuarios Autorizados se obligan a usar la Plataforma exclusivamente para los fines previstos: creación, edición y publicación de etiquetas digitales de productos lícitamente comercializados por la Empresa Cliente.

Queda expresamente prohibido:

- Cargar Contenido del Cliente falso, engañoso, fraudulento o que infrinja normas regulatorias aplicables (incluyendo el Reglamento Técnico Dominicano sobre etiquetado de alimentos preempacados, RTD-53, y normativas equivalentes para productos farmacéuticos, cosméticos y químicos).
- Suplantar la identidad de otra persona física o jurídica.
- Cargar contenido que infrinja derechos de propiedad intelectual o industrial de terceros.
- Realizar ingeniería inversa, descompilar o intentar acceder al código fuente de la Plataforma.
- Utilizar la Plataforma para distribuir software malicioso, contenido ilícito, ofensivo o que vulnere derechos fundamentales.
- Realizar pruebas de penetración, escaneos automatizados o cualquier actividad que afecte la disponibilidad o seguridad del servicio sin autorización previa y escrita de etiQsmart®.

6. Veracidad del Contenido del Cliente

La Empresa Cliente es la única responsable de la veracidad, exactitud, vigencia y cumplimiento normativo del Contenido del Cliente. Al publicar una etiqueta digital, la Empresa Cliente declara, bajo el disclaimer de publicación incorporado en la Plataforma, que la información suministrada es veraz y certera.

etiQsmart® actúa como prestador técnico del servicio de publicación. No revisa, valida ni certifica el contenido publicado por las Empresas Cliente, y no asume responsabilidad por reclamaciones derivadas de inexactitudes, omisiones o incumplimientos normativos imputables al Contenido del Cliente.

7. Propiedad Intelectual

La Plataforma, su código, diseño, marca, logotipos y demás elementos son propiedad exclusiva de etiQsmart® o de sus licenciantes y están protegidos por la legislación aplicable, incluyendo la Ley No. 65-00 sobre Derecho de Autor de la República Dominicana.

El Contenido del Cliente es y permanece propiedad de la Empresa Cliente. La Empresa Cliente otorga a etiQsmart® una licencia no exclusiva, mundial y libre de regalías para alojar, reproducir, procesar y mostrar dicho contenido únicamente con el fin de prestar el servicio contratado.

8. Disponibilidad del Servicio

etiQsmart® realizará esfuerzos comercialmente razonables para mantener la Plataforma disponible de forma continua. Sin embargo, no garantiza disponibilidad ininterrumpida ni libre de errores.

Podrán realizarse ventanas de mantenimiento programado o intervenciones de emergencia. En caso de mantenimientos programados con impacto significativo, etiQsmart® procurará notificar con antelación razonable.

Los niveles de servicio aplicables a planes específicos (cuando existan) se regularán por anexo en el contrato comercial correspondiente.

9. Tarifas, Facturación e Impuestos

Las tarifas aplicables, periodicidad de facturación, mecanismos de pago, comprobantes fiscales (incluyendo el Número de Comprobante Fiscal — NCF) e impuestos aplicables (incluyendo el Impuesto sobre Transferencia de Bienes Industrializados y Servicios — ITBIS) se rigen por el contrato comercial firmado entre las partes y por la legislación tributaria dominicana vigente.

El incumplimiento de las obligaciones de pago facultará a etiQsmart® a suspender el acceso al panel administrativo y, eventualmente, al visor público, previa notificación a la Empresa Cliente.

10. Suspensión y Terminación

etiQsmart® podrá suspender o terminar el acceso de la Empresa Cliente en caso de:

- Incumplimiento material del contrato comercial o de estos Términos.

- Falta de pago tras los plazos pactados.
- Uso de la Plataforma para fines ilícitos o contrarios al orden público.
- Resolución judicial o administrativa que lo ordene.

La Empresa Cliente podrá terminar el servicio conforme a los plazos y condiciones de su contrato comercial. Tras la terminación, etiQsmart® mantendrá el Contenido del Cliente por un período razonable para permitir su exportación, transcurrido el cual podrá proceder a su eliminación, salvo obligación legal de conservación.

11. Limitación de Responsabilidad

En la máxima medida permitida por la ley aplicable, etiQsmart® no será responsable por:

- Daños indirectos, lucro cesante, pérdida de oportunidad, pérdida de datos o daños reputacionales.
- Reclamaciones de Consumidores Finales o terceros derivadas del Contenido del Cliente.
- Sanciones regulatorias impuestas a la Empresa Cliente por incumplimiento de normativa aplicable a sus productos.

La responsabilidad agregada de etiQsmart® frente a la Empresa Cliente por cualquier causa relacionada con la Plataforma se limitará al importe efectivamente pagado por la Empresa Cliente en los doce (12) meses anteriores al hecho generador de la reclamación.

12. Indemnización

La Empresa Cliente mantendrá indemne a etiQsmart®, sus accionistas, directores y empleados frente a cualquier reclamación, demanda, sanción o pérdida derivada de: (i) el Contenido del Cliente; (ii) el uso indebido de la Plataforma por sus Usuarios Autorizados; o (iii) el incumplimiento de la Empresa Cliente a la normativa aplicable a sus productos o servicios.

13. Modificaciones

etiQsmart® podrá modificar estos Términos en cualquier momento. Las modificaciones serán notificadas a la Empresa Cliente con una antelación razonable y entrarán en vigor en la fecha que se indique. El uso continuado de la Plataforma con posterioridad a la entrada en vigor implica aceptación de las modificaciones.

14. Ley Aplicable y Jurisdicción

Estos Términos se rigen por las leyes de la República Dominicana. Cualquier controversia derivada de su interpretación, ejecución o terminación será sometida a los tribunales

competentes del Distrito Nacional, Santo Domingo, República Dominicana, salvo pacto distinto en el contrato comercial.

15. Contacto

Para cualquier comunicación relacionada con estos Términos, la Empresa Cliente podrá dirigirse al equipo de etiQsmart® a través de los canales designados en su contrato comercial o en la sección de Contacto de la Plataforma.

— *Fin del documento* —