COCO Super App: Términos y Condiciones y Política de Privacidad (República Dominicana)

Fecha de Entrada en Vigor: 17 de mayo de 2025

LEA ATENTAMENTE ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES Y LA POLÍTICA DE PRIVACIDAD ANTES DE UTILIZAR LA PLATAFORMA COCO.

Bienvenido a COCO, su super app de servicios bajo demanda. La marca COCO y la plataforma tecnológica subyacente (en adelante, la "Plataforma COCO" o "App") son propiedad de **Piscis LLC**, una sociedad de responsabilidad limitada constituida en el estado de Wyoming, EE. UU., con domicilio en 30 N Gould St Ste R, Sheridan, WY 82801.

Los servicios ofrecidos a través de la Plataforma COCO en la República Dominicana son operados y representados por **Sun-E SRL**, una sociedad comercial constituida y existente de conformidad con las leyes de la República Dominicana, con Registro Nacional de Contribuyente (RNC) No. **132684885** (en adelante referida como el "Representante Local", "nosotros" o "nuestro" en el contexto de las operaciones en República Dominicana). Sun-E SRL actúa como el representante de Piscis LLC para los fines de la prestación de servicios y el cumplimiento normativo en la República Dominicana.

Estos Términos y Condiciones ("T&C") y la Política de Privacidad ("PP") rigen su acceso y uso de la Plataforma COCO. Al descargar, instalar, acceder o utilizar la Plataforma COCO, usted ("Usuario", "Usted") reconoce que ha leído, entendido y acepta estar sujeto a estos T&C y nuestra PP, los cuales constituyen un acuerdo legalmente vinculante entre usted y Piscis LLC, operado en la República Dominicana a través de su Representante Local, Sun-E SRL. Si no está de acuerdo con alguno de estos términos, no podrá utilizar la Plataforma COCO.

ÍNDICE:

PARTE I: TÉRMINOS Y CONDICIONES

1. Definiciones Clave
2. Elegibilidad y Registro de Cuenta
3. Servicios Ofrecidos a través de la Plataforma COCO
    - 3.1. Coco Ride (Transporte de Pasajeros)
    - 3.2. Coco Cargo (Envío de Paquetes y Mercancías)
    - 3.3. Coco Marine (Servicios Náuticos)
    - 3.4. Coco Home (Servicios para el Hogar)
    - 3.5. Coco Market (Compra y Entrega de Productos de Colmados y Comercios)
    - 3.6. Coco Excursions (Reserva de Actividades Turísticas y Excursiones)
4. Obligaciones del Usuario y Conducta Aceptable
5. Obligaciones de los Proveedores de Servicios Independientes
6. Pagos, Tarifas y Facturación
7. Contenido Generado por el Usuario

8. Propiedad Intelectual
9. Comunicaciones Electrónicas
10. Modificación y Terminación de Servicios
11. Limitación de Responsabilidad e Indemnización
12. Resolución de Disputas y Ley Aplicable
13. Disposiciones Generales

PARTE II: POLÍTICA DE PRIVACIDAD 14. Introducción y Alcance 15. Información que Recopilamos 16. Cómo Utilizamos su Información 17. Cómo Compartimos su Información 18. Base Legal para el Tratamiento de Datos Personales 19. Seguridad de su Información 20. Retención de Datos 21. Sus Derechos de Protección de Datos (Ley No. 172-13) 22. Transferencias Internacionales de Datos 23. Cookies y Tecnologías Similares 24. Privacidad de Menores de Edad 25. Cambios a esta Política de Privacidad 26. Información de Contacto

---

PARTE I: TÉRMINOS Y CONDICIONES

1. DEFINICIONES CLAVE

- **"Plataforma COCO" o "App":** Se refiere a la aplicación móvil COCO, sitio web y cualquier tecnología o plataforma relacionada, propiedad de Piscis LLC, a través de la cual se ofrecen los Servicios en la República Dominicana por medio del Representante Local.
- **"COCO":** Se refiere a Piscis LLC como propietario de la marca y la Plataforma COCO. En el contexto de las operaciones y obligaciones dentro de la República Dominicana, "nosotros" o "nuestro" se referirá a Sun-E SRL como Representante Local, actuando en nombre de Piscis LLC.
- **"Usuario(s)":** Toda persona física o jurídica que descarga, accede o utiliza la Plataforma COCO para solicitar Servicios.
- **"Proveedor(es) de Servicios Independiente(s)" o "Proveedor(es)":** Personas físicas o jurídicas independientes que utilizan la Plataforma COCO para ofrecer y prestar sus servicios a los Usuarios (ej. conductores, mensajeros, técnicos del hogar, capitanes de bote, dueños de colmados, operadores turísticos). Los Proveedores son contratistas independientes y no empleados, agentes ni socios de Piscis LLC ni de Sun-E SRL.
- **"Servicios":** Se refiere colectivamente a Coco Ride, Coco Cargo, Coco Marine, Coco Home, Coco Market, Coco Excursions y cualquier otro servicio ofrecido a través de la Plataforma COCO.
- **"Contenido de Usuario":** Cualquier información, texto, imágenes, calificaciones, reseñas u otro material que los Usuarios o Proveedores publiquen, carguen o transmitan a través de la Plataforma COCO.
- **"Leyes Aplicables":** Todas las leyes, reglamentos, decretos y normativas vigentes en la República Dominicana.

2. ELEGIBILIDAD Y REGISTRO DE CUENTA

- **Elegibilidad:** Para utilizar la Plataforma COCO, usted debe tener al menos dieciocho (18) años de edad y plena capacidad legal para contratar de acuerdo con las Leyes Aplicables. Si utiliza la Plataforma en nombre de una entidad, declara y garantiza que tiene la autoridad para obligar a dicha entidad a estos T&C.
- **Registro de Cuenta:** Deberá crear una cuenta de usuario ("Cuenta") proporcionando información veraz, precisa, actual y completa. Usted es responsable de mantener la confidencialidad de su Cuenta y contraseña.
- **Responsabilidad de la Cuenta:** Usted es el único responsable de toda la actividad que ocurra bajo su Cuenta. Notifíquenos inmediatamente sobre cualquier uso no autorizado. Ni Piscis LLC ni Sun-E SRL serán responsables por pérdidas o daños derivados de su incumplimiento.
- **Verificación:** Nos reservamos el derecho de verificar la información proporcionada, de conformidad con las Leyes Aplicables.

3. SERVICIOS OFRECIDOS A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA COCO La Plataforma COCO es una herramienta tecnológica propiedad de Piscis LLC, operada en la República Dominicana por Sun-E SRL, que actúa como intermediaria para conectar a Usuarios con Proveedores de Servicios Independientes. Ni Piscis LLC ni Sun-E SRL prestan directamente los servicios finales (transporte, entrega, reparaciones, etc.), los cuales son prestados exclusivamente por los Proveedores Independientes.

3.1. Coco Ride (Transporte de Pasajeros)
* **Descripción:** Permite a los Usuarios solicitar servicios de transporte a Proveedores de transporte independientes (conductores de vehículos privados, *motoconchos*).
* **Responsabilidad del Usuario:** Solicitar el servicio apropiado, tratar a los conductores con respeto, cumplir con normativas de seguridad vial (incluyendo el uso de casco en *motoconchos* según la ley, aunque la provisión y uso es una interacción directa usuario-conductor), y no solicitar la infracción de leyes de tránsito.
* **Responsabilidad del Proveedor (Conductor):** Poseer licencias y seguros vigentes y adecuados, mantener el vehículo en condiciones seguras, y cumplir con las Leyes Aplicables y regulaciones de INTRANT.
* **Tarifas:** Comunicadas al Usuario antes de confirmar; podrán incluir factores de demanda dinámica. El pago se procesa según las opciones disponibles en la App.
* **Limitación de Responsabilidad:** La Plataforma COCO es un intermediario. La responsabilidad por incidentes o accidentes recae en el conductor y su seguro, conforme a la ley dominicana.

3.2. Coco Cargo (Envío de Paquetes y Mercancías)
* **Descripción:** Facilita la solicitud de servicios de recolección y entrega por Proveedores de mensajería/logística independientes.
* **Responsabilidad del Usuario (Remitente):** Empaquetar adecuadamente, declarar correctamente el contenido, no enviar artículos prohibidos.
* **Responsabilidad del Proveedor (Mensajero):** Manejar paquetes con cuidado, cumplir tiempos de entrega razonables, obtener prueba de entrega.
* **Artículos Prohibidos:** Definidos en la App y según Leyes Aplicables.

* **Seguro:** Opciones de seguro de carga podrán ser facilitadas por terceros. El riesgo de pérdida o daño recae en el Usuario o Proveedor según su acuerdo y la ley.
* **Prueba de Entrega:** La confirmación digital en la App será válida (Ley No. 126-02).

3.3. Coco Marine (Servicios Náuticos)
* **Descripción:** Permite reservar embarcaciones o actividades acuáticas de Proveedores náuticos independientes.
* **Responsabilidad del Usuario:** Cumplir normas de seguridad marítima, no sobrecargar, ser responsable por sus acompañantes.
* **Responsabilidad del Proveedor (Operador/Capitán):** Poseer licencias y permisos marítimos vigentes, asegurar condiciones óptimas de la embarcación y equipo de seguridad.
* **Limitación de Responsabilidad:** La Plataforma COCO es un intermediario. La responsabilidad por incidentes recae en el Proveedor del servicio náutico.

3.4. Coco Home (Servicios para el Hogar)
* **Descripción:** Conecta Usuarios con Proveedores independientes de servicios para el hogar.
* **Responsabilidad del Usuario:** Proveer información precisa, asegurar un entorno seguro.
* **Responsabilidad del Proveedor (Técnico/Profesional):** Poseer calificaciones y licencias requeridas (ej. SIE para electricistas), realizar el trabajo profesionalmente.
* **Calidad del Servicio:** La Plataforma COCO facilita la conexión; no garantiza el resultado final de servicios de terceros. Las calificaciones son clave.
* **Daños:** Responsabilidad del Proveedor. Se recomienda que ambas partes tengan seguros adecuados.

3.5. Coco Market (Compra y Entrega de Productos de Colmados y Comercios)
* **Descripción:** Permite comprar productos de comercios afiliados (colmados, supermercados, farmacias) con entrega a domicilio.
* **Responsabilidad del Usuario:** Pedidos precisos, disponibilidad para recibir, verificar productos.
* **Responsabilidad del Proveedor (Comercio):** Inventario/precios actualizados (en la medida de lo posible), preparación diligente.
* **Productos Restringidos (Alcohol, Tabaco):** Cumplimiento estricto con Leyes Aplicables, incluyendo verificación de edad.
* **Devoluciones/Reembolsos:** Según políticas del Comercio, facilitadas por COCO.

3.6. Coco Excursions (Reserva de Actividades Turísticas y Excursiones)
* **Descripción:** Permite descubrir y reservar tours y actividades de Operadores Turísticos independientes, pudiendo incluir cálculo de transporte.
* **Responsabilidad del Usuario:** Leer y aceptar condiciones del Operador Turístico.
* **Responsabilidad del Proveedor (Operador Turístico):** Descripciones precisas, seguridad, permisos y seguros al día.
* **Limitación de Responsabilidad:** La Plataforma COCO es un intermediario. La responsabilidad de la excursión es del Operador Turístico.

4. OBLIGACIONES DEL USUARIO Y CONDUCTA ACEPTABLE Usted se compromete a utilizar la Plataforma COCO para fines lícitos, de conformidad con estos T&C y las Leyes Aplicables. Se prohíbe estrictamente:

- Cualquier actividad fraudulenta, incluyendo, pero no limitado a, el uso de información de pago robada o falsa, la creación de cuentas falsas, la manipulación de tarifas o servicios, la reclamación fraudulenta de no recepción de servicios o productos.
- El abuso de la plataforma, de los Proveedores o de otros Usuarios, incluyendo acoso, lenguaje ofensivo, discriminación, o cualquier conducta que ponga en riesgo la seguridad o bienestar de otros.
- El engaño o la tergiversación, incluyendo proporcionar información falsa sobre su identidad, la naturaleza de un servicio requerido, o el contenido de un paquete.
- Intentar eludir las tarifas de la plataforma o realizar transacciones fuera de la misma cuando estas deban realizarse a través de la App.
- Dañar o intentar dañar la integridad o seguridad de la Plataforma COCO.
- Utilizar la Plataforma para la solicitud o facilitación de cualquier bien o servicio ilegal.
- Incumplir cualquier política específica de los servicios utilizados.

El incumplimiento de estas obligaciones podrá resultar en la suspensión o terminación inmediata de su Cuenta, la pérdida de fondos o créditos en la plataforma, y la iniciación de acciones legales civiles y/o penales según corresponda. COCO cooperará plenamente con las autoridades en la investigación de cualquier actividad sospechosa o ilegal.

5. OBLIGACIONES DE LOS PROVEEDORES DE SERVICIOS INDEPENDIENTES Los Proveedores aceptan cumplir con su acuerdo específico de proveedor y las siguientes obligaciones generales:

- Prestar servicios de manera profesional, segura y con alta calidad.
- Mantener todas las licencias, permisos, seguros (incluyendo los de responsabilidad civil y los específicos para su actividad) y certificaciones requeridas por las Leyes Aplicables (incluyendo RNC y cumplimiento de obligaciones fiscales ante la DGII).
- No incurrir en conductas fraudulentas, engañosas o ilegales hacia los Usuarios o la Plataforma.
- Cumplir con las políticas de COCO y las Leyes Aplicables.
- Entender que operan como contratistas independientes, responsables de sus propios impuestos y obligaciones.

6. PAGOS, TARIFAS Y FACTURACIÓN

- Las Tarifas le serán comunicadas antes de confirmar un servicio.
- Los pagos se facilitarán a través de la App (tarjeta, billetera digital) y/o permitirán efectivo según el servicio.

- Usted autoriza el cargo a su método de pago. Las Tarifas incluyen impuestos aplicables (ej. ITBIS).
- COCO facilitará la emisión de comprobantes fiscales (e-CF) conforme a la normativa de la DGII.
- Nos reservamos el derecho de validar y/o retener pagos en caso de sospecha de fraude o incumplimiento de estos T&C. Cualquier actividad fraudulenta relacionada con pagos (ej. uso de tarjetas robadas, disputas de cargos ilegítimas) será investigada y podrá resultar en acciones legales y reporte a las autoridades.

7. CONTENIDO GENERADO POR EL USUARIO

- Usted otorga a Piscis LLC (a través de COCO) una licencia mundial, perpetua, irrevocable, transferible, libre de regalías para usar su Contenido de Usuario.
- Usted garantiza que posee todos los derechos sobre su Contenido de Usuario y que este no infringe derechos de terceros ni Leyes Aplicables.
- COCO se reserva el derecho de eliminar Contenido de Usuario que viole los T&C o sea objetable.

8. PROPIEDAD INTELECTUAL La Plataforma COCO y todo su contenido son propiedad de Piscis LLC o sus licenciantes y están protegidos por leyes de propiedad intelectual. No puede copiar ni modificar material de la Plataforma excepto para uso personal no comercial. Las marcas COCO son propiedad de Piscis LLC.

9. COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS Usted consiente recibir comunicaciones electrónicas de nosotros y acepta que cumplen con los requisitos legales de ser por escrito (Ley No. 126-02).

10. MODIFICACIÓN Y TERMINACIÓN DE SERVICIOS

- **Modificación de Términos:** Nos reservamos el derecho de modificar estos T&C. Le notificaremos los cambios. Su uso continuado implica la aceptación.
- **Modificación de Servicios:** Nos reservamos el derecho de modificar o descontinuar Servicios.
- **Terminación:** Podemos suspender o terminar su acceso por incumplimiento de estos T&C, actividades fraudulentas, abusivas, o ilegales, o inactividad. Usted puede eliminar su Cuenta en cualquier momento.

11. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD E INDEMNIZACIÓN

- **Plataforma como Intermediaria:** La Plataforma COCO es una herramienta tecnológica. Ni Piscis LLC ni Sun-E SRL son responsables directos por los servicios finales prestados por Proveedores Independientes.
- **Exclusión de Garantías:** La Plataforma se proporciona "tal cual". No garantizamos que sea ininterrumpida o libre de errores.
- **Limitación de Responsabilidad:** En la máxima medida permitida por la Ley Aplicable, la responsabilidad total de Piscis LLC y Sun-E SRL no excederá las tarifas de servicio

pagadas por usted a COCO en los últimos seis (6) meses o RD$500.00, lo que sea mayor. Esta limitación no aplica a dolo o culpa grave.
- **Indemnización:** Usted acepta indemnizar a Piscis LLC y Sun-E SRL por reclamaciones derivadas de su violación de estos T&C o uso de la Plataforma.

12. RESOLUCIÓN DE DISPUTAS Y LEY APLICABLE

- **Ley Aplicable:** Leyes de la República Dominicana.
- **Resolución Amistosa y Mecanismos Internos.**
- **Conciliación ante ProConsumidor** (Ley No. 358-05).
- **Jurisdicción:** Tribunales competentes de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, República Dominicana.

13. DISPOSICIONES GENERALES

- **Acuerdo Completo:** Estos T&C y la PP constituyen el acuerdo completo.
- **Cesión:** Usted no puede ceder estos T&C sin consentimiento. Nosotros podemos cederlos.
- **Divisibilidad:** Si una cláusula es inválida, las demás permanecen.
- **Renuncia:** La no ejecución de un derecho no implica su renuncia.
- **Fuerza Mayor:** No seremos responsables por incumplimientos debidos a causas fuera de nuestro control razonable.

PARTE II: POLÍTICA DE PRIVACIDAD

14. INTRODUCCIÓN Y ALCANCE Esta Política de Privacidad describe cómo Sun-E SRL, actuando como Representante Local en la República Dominicana de Piscis LLC (propietaria de la Plataforma COCO), recopila, utiliza, comparte y protege su información personal de conformidad con la Ley No. 172-13 sobre Protección Integral de los Datos Personales.

15. INFORMACIÓN QUE RECOPILAMOS (Similar a la versión anterior, detallando: Información Personal que Usted Proporciona, Información Recopilada Automáticamente, Información de Terceros). Se hará énfasis en la necesidad de verificar la identidad para prevenir el fraude y asegurar la plataforma.

16. CÓMO UTILIZAMOS SU INFORMACIÓN (Similar a la versión anterior, con énfasis en):

- **Seguridad y Protección:** Verificar identidad para prevenir fraudes, cuentas falsas, actividades abusivas o ilegales.
- **Cumplimiento Legal:** Con las leyes dominicanas.

17. CÓMO COMPARTIMOS SU INFORMACIÓN (Similar a la versión anterior, con énfasis en):

- **Por Razones Legales:** Cumplir con obligaciones y responder a autoridades dominicanas.
- **Detección de Fraude:** Compartir información con entidades relevantes para la investigación y prevención del fraude.

18. BASE LEGAL PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES (Conforme a Ley No. 172-13: Consentimiento, Ejecución de Contrato, Obligación Legal, Intereses Legítimos).

19. SEGURIDAD DE SU INFORMACIÓN Se implementarán medidas técnicas, administrativas y físicas robustas para proteger su información personal contra acceso no autorizado, alteración, divulgación, pérdida o destrucción, y para prevenir el fraude y abuso de la plataforma, de acuerdo con la Ley No. 172-13.

20. RETENCIÓN DE DATOS Se retendrá información personal el tiempo necesario para los fines descritos, cumplir obligaciones legales (incluyendo fiscales y de prevención de fraude), resolver disputas y hacer cumplir acuerdos.

21. SUS DERECHOS DE PROTECCIÓN DE DATOS (LEY No. 172-13) (Derechos ARCO: Acceso, Rectificación, Cancelación, Oposición, y Tutela Efectiva).

22. TRANSFERENCIAS INTERNACIONALES DE DATOS Su información personal podrá ser transferida y procesada en servidores ubicados fuera de la República Dominicana (potencialmente donde Piscis LLC o sus proveedores de servicios operen). Dichas transferencias se realizarán de conformidad con la Ley No. 172-13, obteniendo su consentimiento explícito y asegurando niveles adecuados de protección o utilizando otros mecanismos legales permitidos.

23. COOKIES Y TECNOLOGÍAS SIMILARES (Estándar, con enlace a política de cookies detallada).

24. PRIVACIDAD DE MENORES DE EDAD La Plataforma COCO no está dirigida a menores de dieciocho (18) años.

25. CAMBIOS A ESTA POLÍTICA DE PRIVACIDAD Le notificaremos los cambios publicando la nueva PP en la Plataforma.

26. INFORMACIÓN DE CONTACTO Si tiene alguna pregunta, inquietud o queja sobre estos Términos y Condiciones o nuestra Política de Privacidad, o si desea ejercer sus derechos de protección de datos, por favor contáctenos a través de:

Sun-E SRL (Representante de Piscis LLC en República Dominicana) RNC: 132684885 Correo Electrónico: info@coco.do

Piscis LLC 30 N Gould St Ste R Sheridan, WY 82801