

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE ARQUEO

Última actualización: agosto de 2026

1. IDENTIFICACIÓN DEL PROVEEDOR Y ALCANCE

Los presentes Términos y Condiciones regulan el acceso, registro, contratación y utilización de **ARQUEO**, plataforma tecnológica operada por **SCITECH LATINAMERICA S.A.S.**, sociedad constituida conforme a las leyes de la República del Ecuador, en adelante denominada indistintamente **"SCITECH"**, **"LA COMPAÑÍA"** o **"EL PROVEEDOR"**.

ARQUEO es la marca comercial mediante la cual SCITECH LATINAMERICA S.A.S. ofrece servicios tecnológicos relacionados, entre otros, con facturación electrónica, gestión empresarial, administración y procesamiento de documentos electrónicos, automatización, herramientas contables, integraciones tecnológicas, análisis de información y funcionalidades asistidas mediante inteligencia artificial.

Para efectos de este documento, toda persona natural o jurídica que acceda, se registre, contrate o utilice ARQUEO será denominada **"EL USUARIO"**.

El acceso, registro, contratación o utilización de ARQUEO implica la aceptación de los presentes Términos y Condiciones y de las políticas complementarias aplicables.

Si EL USUARIO utiliza ARQUEO en representación de una empresa, sociedad, organización o tercero, declara contar con facultades suficientes para aceptar estas condiciones en su nombre.

2. OBJETO DE ARQUEO

ARQUEO es una plataforma tecnológica diseñada para facilitar, centralizar, automatizar y asistir en diferentes procesos empresariales, administrativos, tributarios, contables y financieros.

Dependiendo del plan contratado, configuración de la cuenta y funcionalidades disponibles, ARQUEO podrá permitir, entre otras operaciones:

- emisión y administración de comprobantes electrónicos;
- generación, firma, transmisión, recepción y almacenamiento de documentos electrónicos;
- generación y almacenamiento de archivos XML y representaciones impresas RIDE;
- procesamiento de facturas, retenciones, notas de crédito, notas de débito, guías de remisión, liquidaciones de compra y otros documentos habilitados;
- interacción con los servicios tecnológicos del Servicio de Rentas Internas del Ecuador —SRI—;
- utilización y administración de certificados o firmas electrónicas;
- gestión de clientes, productos, servicios y proveedores;
- recepción y procesamiento de documentos electrónicos;
- registro y análisis de ingresos y gastos;
- generación de reportes;
- herramientas de gestión y procesamiento contable;
- generación automática o asistida de asientos contables;
- análisis financiero y empresarial;

- automatización de procesos;
- integraciones con sistemas externos;
- utilización de API y webhooks;
- herramientas de inteligencia empresarial;
- asistentes y funcionalidades basadas en inteligencia artificial;
- y cualquier otra funcionalidad que SCITECH incorpore progresivamente a ARQUEO.

La disponibilidad de cada funcionalidad dependerá del plan contratado, configuración, compatibilidad técnica, ubicación geográfica, requisitos legales y condiciones vigentes del servicio.

3. ACEPTACIÓN DE LOS TÉRMINOS

Al registrarse, contratar, acceder o utilizar ARQUEO, EL USUARIO declara:

- a. Haber leído y comprendido estos Términos y Condiciones.
- b. Aceptarlos libre y expresamente.
- c. Tener capacidad legal suficiente para contratar.
- d. Proporcionar información verdadera y legítima.
- e. Utilizar ARQUEO exclusivamente para fines lícitos.
- f. Cumplir la legislación ecuatoriana y demás normativa que resulte aplicable.
- g. En caso de actuar en representación de una persona jurídica o tercero, contar con las autorizaciones necesarias.

Si EL USUARIO no está de acuerdo con estos Términos y Condiciones deberá abstenerse de utilizar ARQUEO.

4. NATURALEZA DEL SERVICIO

ARQUEO constituye una **herramienta tecnológica de apoyo, automatización y gestión empresarial**.

Aunque determinadas funcionalidades permiten automatizar o asistir procesos tributarios, administrativos, financieros y contables, ARQUEO no sustituye las obligaciones legales que corresponden a EL USUARIO.

EL USUARIO continúa siendo responsable de verificar que:

- la información registrada sea verdadera, completa y correcta;
- los comprobantes emitidos correspondan a operaciones legítimas;
- la configuración tributaria de su cuenta sea adecuada;
- los impuestos, porcentajes y retenciones aplicados sean correctos;
- sus obligaciones tributarias sean cumplidas oportunamente;

- sus registros contables sean revisados cuando corresponda;
- las declaraciones presentadas ante autoridades sean correctas;
- y sus actividades cumplan con la legislación aplicable.

Cuando la naturaleza de una operación lo requiera, EL USUARIO deberá contar con la asesoría de un contador, abogado, asesor tributario u otro profesional competente.

5. REGISTRO Y CUENTA DE USUARIO

Para acceder a determinadas funcionalidades de ARQUEO será necesario crear una cuenta.

EL USUARIO se compromete a proporcionar información verdadera, completa, exacta y actualizada.

Cada cuenta podrá encontrarse asociada a una persona natural, persona jurídica, RUC, establecimiento, organización o entidad.

EL USUARIO será responsable de mantener actualizados los datos relacionados con su actividad económica, información empresarial y configuración tributaria.

SCITECH podrá solicitar información adicional cuando sea necesaria para:

- verificar una cuenta;
 - habilitar funcionalidades;
 - prevenir fraude;
 - garantizar la seguridad;
 - prestar soporte;
 - o cumplir obligaciones legales.
-

6. CREDENCIALES Y SEGURIDAD DE LA CUENTA

Las credenciales de acceso a ARQUEO son personales y confidenciales.

EL USUARIO será responsable de proteger sus:

- nombres de usuario;
- contraseñas;
- códigos de autenticación;
- tokens;
- API Keys;
- certificados electrónicos;
- firmas electrónicas;
- y demás mecanismos de autenticación.

EL USUARIO deberá comunicar inmediatamente a SCITECH cuando tenga conocimiento o sospecha de acceso no autorizado, pérdida de credenciales, compromiso de una API Key, utilización indebida de una firma electrónica, vulneración de su cuenta o cualquier otro incidente de seguridad.

SCITECH podrá bloquear preventivamente una cuenta o credencial cuando existan indicios razonables de fraude, abuso, acceso no autorizado o riesgo para la seguridad.

7. FACTURACIÓN ELECTRÓNICA Y SERVICIOS DEL SRI

ARQUEO facilita tecnológicamente la generación, firma, transmisión, consulta, almacenamiento y administración de documentos electrónicos relacionados con el Servicio de Rentas Internas del Ecuador.

EL USUARIO reconoce que determinadas operaciones dependen de sistemas tecnológicos administrados por terceros, particularmente el **Servicio de Rentas Internas —SRI—**.

SCITECH no administra ni controla dichos sistemas y, por consiguiente, no puede garantizar su disponibilidad permanente, funcionamiento, tiempos de respuesta o continuidad.

Cuando estos servicios se encuentren saturados, degradados, suspendidos o temporalmente indisponibles, ARQUEO podrá implementar mecanismos técnicos tales como colas de procesamiento, reintentos automáticos, procesamiento diferido u otros mecanismos destinados a completar posteriormente las operaciones.

La generación de un documento dentro de ARQUEO **no implica necesariamente que dicho documento haya sido recibido o autorizado por el SRI**.

EL USUARIO será responsable de verificar su estado cuando resulte necesario.

8. FIRMA ELECTRÓNICA

Determinadas funcionalidades de ARQUEO podrán requerir certificados o firmas electrónicas.

Dependiendo del servicio contratado, EL USUARIO podrá proporcionar su propio certificado y autorizar tecnológicamente su utilización dentro de ARQUEO.

EL USUARIO declara que posee legítimamente el certificado utilizado o que cuenta con autorización suficiente para utilizarlo.

Cuando ARQUEO proporcione servicios de almacenamiento, procesamiento o gestión tecnológica relacionados con certificados electrónicos, SCITECH implementará medidas razonables de seguridad destinadas a protegerlos.

La utilización de una firma electrónica mediante ARQUEO estará limitada a las operaciones autorizadas por EL USUARIO y necesarias para proporcionar las funcionalidades correspondientes.

9. DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS E INFORMACIÓN INCORPORADA

EL USUARIO es responsable del contenido, exactitud, origen y legitimidad de los documentos que genere, cargue, reciba, procese o administre mediante ARQUEO.

Esto incluye, entre otros:

- facturas;
- comprobantes de retención;
- notas de crédito;
- notas de débito;
- guías de remisión;
- liquidaciones de compra;
- documentos recibidos;
- archivos XML;
- documentos PDF;
- registros administrativos;
- registros contables;
- y cualquier otra información incorporada a la plataforma.

SCITECH proporciona infraestructura tecnológica para procesar dicha información, pero no se convierte por ello en emisor, comprador, vendedor, contribuyente ni parte de las operaciones económicas registradas por EL USUARIO.

10. CONTABILIDAD Y AUTOMATIZACIÓN CONTABLE

ARQUEO podrá proporcionar herramientas destinadas a facilitar procesos y registros contables.

Determinadas operaciones podrán generar automáticamente o mediante asistencia tecnológica propuestas de asientos, clasificaciones, cálculos, conciliaciones, reportes u otros registros contables basándose en la información disponible.

Estas funcionalidades tienen como objetivo reducir tareas manuales y facilitar la gestión empresarial.

Sin embargo, EL USUARIO reconoce que la automatización tecnológica no sustituye la revisión profesional cuando esta resulte necesaria.

La responsabilidad final sobre libros, balances, declaraciones, estados financieros y demás documentación contable corresponde a EL USUARIO y, cuando resulte aplicable, al profesional contable responsable.

11. INTELIGENCIA ARTIFICIAL – ARQUI IA

ARQUEO incorpora o podrá incorporar herramientas y sistemas de inteligencia artificial, incluyendo aquellos identificados comercialmente como **Arqui IA**.

Estas tecnologías podrán utilizarse para:

- explicar información;
- analizar datos;
- identificar patrones;
- generar resúmenes;
- asistir en procesos administrativos;

- analizar información contable;
- detectar posibles inconsistencias;
- interpretar errores;
- responder preguntas;
- generar alertas;
- realizar estimaciones;
- generar recomendaciones;
- y facilitar la utilización de ARQUEO.

Las respuestas, resultados, análisis y recomendaciones generados mediante inteligencia artificial son **informativos y de apoyo**.

No constituyen por sí mismos asesoramiento tributario, contable, financiero o jurídico profesional.

Los sistemas de inteligencia artificial pueden generar respuestas incompletas, imprecisas o incorrectas.

EL USUARIO deberá verificar aquellas decisiones que puedan producir consecuencias jurídicas, tributarias, contables o financieras y, cuando corresponda, consultar con un profesional competente.

12. PROCESAMIENTO AUTOMATIZADO

EL USUARIO reconoce y acepta que determinadas funcionalidades de ARQUEO utilizan procesamiento automatizado.

Este procesamiento podrá incluir:

- clasificación de documentos;
- extracción y estructuración de información;
- generación de registros;
- detección de errores;
- análisis de datos;
- generación de recomendaciones;
- elaboración de reportes;
- análisis estadístico;
- identificación de patrones;
- procesamiento mediante inteligencia artificial;
- y automatización de operaciones.

SCITECH procurará implementar controles razonables destinados a mantener la calidad, seguridad y confiabilidad de estos procesos.

13. API, WEBHOOKS E INTEGRACIONES

ARQUEO podrá proporcionar APIs, webhooks y otros mecanismos destinados a integrarse con sistemas de EL USUARIO o de terceros.

EL USUARIO será responsable de:

- proteger sus credenciales;
- utilizar correctamente la documentación técnica;
- implementar controles de seguridad;
- verificar la información transmitida;
- controlar las operaciones ejecutadas mediante sus integraciones;
- y garantizar que sus sistemas no generen operaciones fraudulentas, duplicadas o incorrectas.

SCITECH podrá establecer límites técnicos de utilización, frecuencia de solicitudes, almacenamiento, volumen o procesamiento destinados a preservar la estabilidad y seguridad de ARQUEO.

14. SERVICIOS Y PROVEEDORES DE TERCEROS

Para proporcionar sus servicios, ARQUEO podrá utilizar infraestructura, aplicaciones, plataformas o tecnologías suministradas por terceros.

Estas podrán incluir servicios de:

- alojamiento y procesamiento en la nube;
- almacenamiento;
- correo electrónico;
- mensajería;
- seguridad;
- autenticación;
- inteligencia artificial;
- procesamiento documental;
- monitoreo;
- pagos;
- telecomunicaciones;
- y otras tecnologías necesarias para el funcionamiento de la plataforma.

SCITECH procurará seleccionar proveedores que ofrezcan niveles adecuados de confiabilidad y seguridad.

Cuando exista tratamiento de datos personales por terceros, SCITECH aplicará las obligaciones correspondientes conforme a la legislación aplicable.

15. PLANES, SUSCRIPCIONES Y PAGOS

ARQUEO podrá ofrecer planes gratuitos, planes pagados, servicios adicionales, complementos y planes empresariales.

Las características, precios y límites aplicables serán aquellos informados al momento de la contratación o establecidos mediante acuerdo particular.

Los planes podrán establecer límites relacionados con:

- número de comprobantes;
- usuarios;
- empresas;
- establecimientos;
- almacenamiento;
- funcionalidades;
- consultas de inteligencia artificial;
- llamadas API;
- integraciones;
- soporte;
- volumen de procesamiento;
- u otros recursos tecnológicos.

SCITECH podrá modificar sus precios y planes.

Cuando una modificación afecte futuras renovaciones de una suscripción activa, SCITECH procurará comunicarla previamente.

16. RENOVACIÓN, CANCELACIÓN Y REEMBOLSOS

Cuando un servicio sea contratado mediante renovación automática, EL USUARIO autoriza los cobros correspondientes mediante el método de pago registrado conforme a las condiciones informadas durante la contratación.

EL USUARIO podrá cancelar futuras renovaciones mediante los mecanismos habilitados por ARQUEO.

La cancelación de la renovación no necesariamente implica la terminación inmediata del servicio, que podrá permanecer activo hasta finalizar el período previamente pagado.

Las condiciones específicas relativas a reembolsos se regirán por la Política de Reembolsos vigente o por las condiciones particulares acordadas con EL USUARIO.

17. USO ACEPTABLE Y ACTIVIDADES PROHIBIDAS

EL USUARIO se obliga a utilizar ARQUEO exclusivamente para fines lícitos.

Queda expresamente prohibido:

- utilizar ARQUEO para fraude, evasión u otras actividades ilícitas;
- emitir documentos correspondientes a operaciones inexistentes;
- proporcionar deliberadamente información falsa;
- acceder sin autorización a cuentas de terceros;
- intentar vulnerar los sistemas de seguridad;
- introducir malware o código malicioso;
- realizar ataques de denegación de servicio;
- ejecutar automatizaciones destinadas a degradar la plataforma;

- utilizar credenciales obtenidas ilícitamente;
- utilizar certificados electrónicos sin autorización;
- infringir derechos de terceros;
- utilizar la plataforma para procesar información obtenida ilícitamente;
- intentar eludir límites técnicos o comerciales;
- realizar ingeniería inversa en contravención de la legislación aplicable;
- o utilizar ARQUEO de cualquier manera contraria a la ley.

SCITECH podrá suspender o terminar cuentas cuando existan indicios razonables de estas actividades.

18. PROPIEDAD INTELECTUAL

ARQUEO, su software, interfaces, estructura, arquitectura, diseño, documentación, código, algoritmos, APIs, modelos, elementos gráficos, contenidos propios, metodologías y demás componentes tecnológicos desarrollados por SCITECH se encuentran protegidos por la legislación aplicable.

La utilización o contratación de ARQUEO no transfiere a EL USUARIO ningún derecho de propiedad sobre dichos elementos.

EL USUARIO recibe únicamente un derecho limitado, revocable, no exclusivo e intransferible para utilizar las funcionalidades habilitadas durante la vigencia del servicio.

Los documentos e información que EL USUARIO incorpore legítimamente a ARQUEO continuarán perteneciendo a EL USUARIO o a sus respectivos titulares.

19. DATOS E INFORMACIÓN DEL USUARIO

EL USUARIO conserva los derechos que le correspondan sobre los datos, documentos e información empresarial incorporados a ARQUEO.

EL USUARIO autoriza a SCITECH a procesar dicha información en la medida necesaria para:

- prestar los servicios contratados;
- ejecutar las instrucciones de EL USUARIO;
- procesar documentos;
- proporcionar automatizaciones;
- generar reportes;
- proporcionar funcionalidades de inteligencia artificial;
- mantener y proteger ARQUEO;
- prevenir fraude;
- proporcionar soporte;
- mejorar técnicamente el servicio;
- cumplir obligaciones legales;
- y desarrollar las demás funcionalidades legítimamente habilitadas.

El tratamiento de datos personales se regirá adicionalmente por la **Política de Privacidad y Protección de Datos Personales de ARQUEO**.

20. AUTORIZACIÓN PARA ANÁLISIS ESTADÍSTICO, INFORMACIÓN AGREGADA E INTELIGENCIA EMPRESARIAL

EL USUARIO reconoce que la utilización de ARQUEO genera y procesa información relacionada con actividades empresariales, comerciales, administrativas, financieras, contables y tributarias.

En la medida permitida por la legislación aplicable y conforme a las bases de legitimación que correspondan, **EL USUARIO autoriza a SCITECH LATINAMERICA S.A.S. a procesar información derivada del uso de ARQUEO para generar estadísticas, métricas, indicadores, modelos analíticos, estudios, tendencias, comparaciones, proyecciones y productos de información agregada.**

Estos análisis podrán comprender, entre otros:

- tendencias de facturación;
- evolución de ventas y compras;
- comportamiento de sectores económicos;
- categorías de productos y servicios;
- distribución geográfica agregada;
- tendencias de precios;
- estacionalidad;
- comportamiento de ingresos y gastos;
- indicadores empresariales;
- patrones contables y tributarios;
- indicadores económicos;
- benchmarking sectorial;
- comportamiento agregado de mercados;
- detección de tendencias;
- detección de anomalías;
- modelos predictivos;
- investigación y desarrollo;
- mejora de productos y servicios;
- y desarrollo de herramientas de inteligencia artificial e inteligencia empresarial.

SCITECH podrá utilizar, analizar, combinar, transformar y generar productos estadísticos o analíticos derivados de dicha información, dentro del marco permitido por la legislación aplicable y aplicando procesos de anonimización, agregación u otras salvaguardas cuando sean jurídicamente necesarias.

Una vez que la información haya sido debidamente anonimizada de manera que las personas naturales no puedan ser identificadas o resultar identificables mediante medios razonablemente disponibles, los resultados estadísticos y analíticos derivados podrán ser utilizados por SCITECH para fines tecnológicos, estadísticos, científicos, estratégicos, comerciales, de investigación y desarrollo.

SCITECH podrá desarrollar, ofrecer y comercializar **productos, reportes, índices, estudios, modelos estadísticos, sistemas de benchmarking, análisis de mercado, servicios de inteligencia empresarial y demás productos derivados de información debidamente anonimizada o agregada**, sin que ello otorgue a EL USUARIO derechos económicos sobre tales productos derivados.

Esta autorización no implica la libre comercialización de bases de datos que permitan identificar directamente a personas naturales.

Los documentos y registros originales incorporados por EL USUARIO continuarán perteneciendo a EL USUARIO o a sus respectivos titulares.

Los modelos, metodologías, algoritmos, estadísticas agregadas, indicadores, análisis y productos derivados desarrollados legítimamente por SCITECH serán propiedad de **SCITECH LATINAMERICA S.A.S.**, en la medida permitida por la legislación aplicable.

21. USO DE INFORMACIÓN PARA INTELIGENCIA ARTIFICIAL

Cuando una funcionalidad de Arqui IA u otro sistema automatizado requiera analizar información disponible en ARQUEO, SCITECH podrá procesar los datos necesarios para proporcionar dicha funcionalidad.

Cuando intervengan proveedores tecnológicos externos, SCITECH procurará implementar las salvaguardas contractuales, técnicas y organizativas correspondientes.

SCITECH podrá utilizar información anonimizada o agregada derivada del funcionamiento de ARQUEO para investigación, evaluación, desarrollo y mejora de sus sistemas tecnológicos y modelos analíticos, siempre dentro del marco permitido por la legislación aplicable.

22. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

SCITECH LATINAMERICA S.A.S. tratará los datos personales relacionados con ARQUEO de conformidad con la **Ley Orgánica de Protección de Datos Personales del Ecuador**, su normativa reglamentaria y demás disposiciones aplicables.

SCITECH actuará como responsable o encargado del tratamiento según corresponda a la naturaleza específica de cada operación.

Los titulares podrán ejercer los derechos reconocidos por la legislación ecuatoriana mediante los canales establecidos en la Política de Privacidad y Protección de Datos Personales de ARQUEO.

23. CONSERVACIÓN DE INFORMACIÓN

SCITECH podrá conservar información mientras resulte necesaria para:

- proporcionar los servicios;
- mantener una cuenta activa;
- cumplir obligaciones contractuales;
- cumplir obligaciones legales o tributarias;
- prevenir fraude;
- resolver controversias;
- ejercer o defender derechos;
- mantener registros de seguridad;
- y atender requerimientos de autoridades competentes.

La terminación o eliminación de una cuenta no implica necesariamente la eliminación inmediata de toda la información.

Aquella información cuya conservación sea requerida por la legislación aplicable podrá mantenerse durante los períodos correspondientes.

La información debidamente anonimizada podrá conservarse y utilizarse cuando ya no constituya dato personal conforme a la legislación aplicable.

24. SEGURIDAD

SCITECH implementará medidas técnicas y organizativas razonables destinadas a proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información procesada mediante ARQUEO.

Estas medidas podrán incluir, según corresponda:

- cifrado;
- controles de acceso;
- autenticación;
- segregación lógica de información;
- monitoreo;
- respaldos;
- registros de eventos;
- controles de infraestructura;
- gestión de vulnerabilidades;
- mecanismos de recuperación;
- y medidas de continuidad operativa.

Sin embargo, ningún sistema conectado a Internet puede garantizar seguridad absoluta.

EL USUARIO también será responsable de adoptar prácticas razonables de seguridad.

25. DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO

SCITECH procurará mantener ARQUEO disponible de manera continua y estable.

No obstante, podrán producirse interrupciones derivadas de:

- mantenimiento;
- actualizaciones;
- fallos de infraestructura;
- servicios de terceros;
- telecomunicaciones;
- indisponibilidad del SRI;
- incidentes de seguridad;
- fuerza mayor;
- caso fortuito;
- o circunstancias fuera del control razonable de SCITECH.

La existencia de una interrupción temporal no implicará por sí misma incumplimiento contractual.

Los niveles específicos de disponibilidad o SLA aplicables a determinados clientes empresariales podrán establecerse mediante contratos independientes.

26. ACTUALIZACIONES Y EVOLUCIÓN DE ARQUEO

ARQUEO es una plataforma tecnológica en evolución continua.

SCITECH podrá modificar, actualizar, incorporar, reemplazar o retirar funcionalidades cuando resulte necesario por razones:

- técnicas;
- regulatorias;
- comerciales;
- operativas;
- de seguridad;
- de compatibilidad;
- o evolución del producto.

Cuando una modificación afecte sustancialmente un servicio contratado, SCITECH procurará comunicarla mediante sus canales disponibles.

27. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

EL USUARIO reconoce que ARQUEO constituye una herramienta tecnológica destinada a facilitar, automatizar y asistir determinados procesos empresariales, administrativos, contables, tributarios y financieros.

EL USUARIO asume la responsabilidad por:

- las operaciones realizadas mediante su cuenta;
- la información que proporcione;
- los documentos que genere;
- la configuración tributaria utilizada;
- las decisiones que adopte;
- las integraciones que implemente;
- y el cumplimiento de sus obligaciones legales.

En la **máxima medida permitida por la legislación aplicable**, SCITECH LATINAMERICA S.A.S., ARQUEO, sus administradores, empleados, colaboradores y proveedores tecnológicos no serán responsables por daños, pérdidas, sanciones, multas, lucro cesante, pérdida de oportunidades, pérdida de información o consecuencias directas o indirectas derivadas de:

- actos u omisiones atribuibles a EL USUARIO;
- información incorrecta proporcionada por EL USUARIO;
- utilización inadecuada de ARQUEO;
- configuraciones incorrectas;

- utilización indebida de credenciales;
 - decisiones adoptadas exclusivamente sobre información automatizada;
 - decisiones adoptadas exclusivamente sobre respuestas generadas mediante inteligencia artificial;
 - fallas de terceros;
 - indisponibilidad de plataformas externas;
 - indisponibilidad o errores de los sistemas del SRI;
 - problemas de conexión;
 - integraciones desarrolladas incorrectamente por EL USUARIO o terceros;
 - incumplimientos tributarios, contables o legales atribuibles a EL USUARIO;
 - o hechos fuera del control razonable de SCITECH.
-

28. RENUNCIA A RECLAMOS Y ASUNCIÓN DE RIESGO

EL USUARIO declara conocer la naturaleza tecnológica de ARQUEO, sus alcances y las dependencias que determinadas funcionalidades pueden tener respecto de servicios externos.

En consecuencia y **en la máxima medida jurídicamente permitida**, EL USUARIO renuncia a formular reclamaciones, demandas o acciones contra **SCITECH LATINAMERICA S.A.S., ARQUEO, sus representantes, administradores, empleados, colaboradores o proveedores tecnológicos**, respecto de daños, pérdidas, sanciones, interrupciones o consecuencias derivadas de circunstancias que no sean directamente imputables a una actuación jurídicamente atribuible a SCITECH.

EL USUARIO acepta expresamente los riesgos inherentes a la utilización de servicios tecnológicos, conexiones a Internet, sistemas de terceros, automatizaciones, procesamiento electrónico e inteligencia artificial.

La presente cláusula no pretende excluir derechos irrenunciables reconocidos por la legislación ecuatoriana ni responsabilidades que legalmente no puedan ser excluidas o limitadas.

29. INDEMNIDAD

EL USUARIO se obliga, en la medida permitida por la legislación aplicable, a mantener indemne a **SCITECH LATINAMERICA S.A.S., ARQUEO, sus administradores, representantes, empleados y colaboradores** frente a reclamaciones de terceros, procedimientos, sanciones, daños, costos o gastos razonables que tengan origen directo en:

- utilización ilícita de ARQUEO por EL USUARIO;
- emisión de documentos falsos, fraudulentos o correspondientes a operaciones inexistentes;
- incumplimiento de obligaciones tributarias atribuibles a EL USUARIO;
- utilización no autorizada de certificados o firmas electrónicas;
- vulneración de derechos de terceros;
- incorporación ilícita de datos personales;
- incumplimiento de obligaciones de protección de datos que correspondan a EL USUARIO;
- utilización indebida de APIs o integraciones;
- o incumplimiento sustancial de estos Términos y Condiciones.

Esta obligación será aplicable únicamente respecto de hechos atribuibles a EL USUARIO y no comprenderá aquellos ocasionados directamente por actuaciones jurídicamente imputables a SCITECH.

30. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

SCITECH podrá suspender temporalmente una cuenta cuando:

- existan pagos vencidos;
- se detecte actividad potencialmente fraudulenta;
- exista riesgo para la seguridad;
- se incumplan estos Términos;
- exista una orden de autoridad competente;
- la utilización afecte la estabilidad de ARQUEO;
- exista riesgo para otros usuarios;
- o sea necesario prevenir daños a SCITECH, ARQUEO o terceros.

Siempre que las circunstancias lo permitan, SCITECH procurará comunicar la suspensión y permitir la subsanación correspondiente.

31. TERMINACIÓN Y CIERRE DE CUENTA

EL USUARIO podrá dejar de utilizar ARQUEO y solicitar el cierre de su cuenta conforme a los mecanismos disponibles.

SCITECH podrá terminar una relación contractual cuando exista incumplimiento grave o reiterado de estos Términos, utilización ilícita, fraude, riesgo de seguridad o cualquier otra causa legítima.

La terminación no eliminará automáticamente aquella información que deba conservarse por obligaciones legales, tributarias, contractuales, de seguridad o defensa de derechos.

32. PORTABILIDAD Y DESCARGA DE INFORMACIÓN

Cuando corresponda y resulte técnicamente posible, EL USUARIO podrá descargar o exportar determinada información disponible en ARQUEO mediante las herramientas habilitadas para ello.

Los mecanismos, formatos y disponibilidad de exportación podrán variar dependiendo de la naturaleza de los datos y del plan contratado.

El ejercicio de los derechos de portabilidad de datos personales se sujetará a la legislación aplicable.

33. SOPORTE

Los canales, horarios y niveles de soporte podrán variar dependiendo del plan contratado.

ARQUEO podrá proporcionar soporte mediante:

- correo electrónico;
- mensajería;
- sistemas de tickets;
- asistentes automatizados;
- inteligencia artificial;
- soporte remoto;
- u otros canales habilitados.

Los planes empresariales podrán contar con condiciones adicionales de soporte o acuerdos de nivel de servicio.

34. COMUNICACIONES

EL USUARIO acepta recibir aquellas comunicaciones necesarias para la prestación del servicio, incluyendo:

- alertas de seguridad;
- estados de documentos;
- información operativa;
- vencimientos;
- cambios relevantes del servicio;
- información relacionada con su cuenta;
- pagos;
- renovaciones;
- actualizaciones legales;
- modificaciones de estos Términos;
- y demás comunicaciones necesarias para operar ARQUEO.

Las comunicaciones comerciales se realizarán conforme a la legislación aplicable y las preferencias disponibles para EL USUARIO.

35. MODIFICACIONES DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES

SCITECH podrá actualizar estos Términos cuando resulte necesario debido a cambios:

- legales;
- regulatorios;
- tecnológicos;
- operativos;
- comerciales;
- o relacionados con las funcionalidades de ARQUEO.

La versión vigente estará disponible mediante los canales oficiales de ARQUEO.

Cuando los cambios sean sustanciales, SCITECH procurará comunicarlos mediante la plataforma, correo electrónico u otro canal disponible.

La continuación en el uso de ARQUEO después de la entrada en vigencia de las modificaciones implicará su aceptación cuando jurídicamente corresponda.

36. LEGISLACIÓN APLICABLE Y SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Los presentes Términos y Condiciones se regirán e interpretarán de conformidad con las leyes de la **República del Ecuador**.

Ante cualquier controversia relacionada con ARQUEO, las partes procurarán inicialmente alcanzar una solución directa y de buena fe.

Cuando no sea posible resolver la controversia directamente, las partes podrán recurrir a los mecanismos de mediación, arbitraje o jurisdicción competente establecidos por la legislación ecuatoriana o aquellos que hayan sido expresamente acordados mediante un contrato particular.

Cuando exista un contrato empresarial específico entre SCITECH y EL USUARIO que establezca un mecanismo determinado de solución de controversias, prevalecerán las condiciones particulares establecidas en dicho contrato respecto de esta materia.

37. FUERZA MAYOR Y CASO FORTUITO

SCITECH no será responsable por incumplimientos o retrasos ocasionados por acontecimientos fuera de su control razonable, incluyendo, entre otros:

- desastres naturales;
 - interrupciones generales de telecomunicaciones;
 - fallas masivas de Internet;
 - fallas de infraestructura de terceros;
 - interrupciones eléctricas;
 - actos de autoridad;
 - conflictos;
 - ataques informáticos generalizados;
 - indisponibilidad de servicios públicos;
 - fallas del SRI;
 - o cualquier otro evento que legalmente constituya fuerza mayor o caso fortuito.
-

38. INDEPENDENCIA DE LAS DISPOSICIONES

Si alguna disposición de estos Términos fuera declarada inválida, ilegal, ineficaz o inaplicable, dicha circunstancia no afectará la validez de las restantes disposiciones.

La disposición afectada se interpretará, cuando sea jurídicamente posible, de la manera que mejor preserve su finalidad legítima.

39. DOCUMENTOS COMPLEMENTARIOS

Los presentes Términos y Condiciones podrán complementarse con otros documentos de ARQUEO, incluyendo:

- **Política de Privacidad y Protección de Datos Personales;**
- **Política de Cookies;**
- **Política de Reembolsos y Cancelaciones;**
- **Acuerdo de Procesamiento de Datos —DPA—;**
- **Política de Seguridad de la Información;**
- **Aviso sobre Inteligencia Artificial y Arqui IA;**
- condiciones particulares de planes;
- acuerdos de nivel de servicio —SLA—;
- y contratos empresariales específicos.

En caso de existir un contrato particular firmado entre SCITECH y un cliente empresarial, sus disposiciones específicas prevalecerán respecto de las materias expresamente reguladas en dicho contrato.

40. INTEGRIDAD CONTRACTUAL

Los presentes Términos y Condiciones, conjuntamente con las políticas complementarias aplicables y las condiciones particulares del plan contratado, constituyen el marco contractual que regula la utilización de ARQUEO.

La falta de ejercicio inmediato por parte de SCITECH de algún derecho reconocido en estos Términos no constituirá renuncia a dicho derecho.

41. CONTACTO

Para consultas relacionadas con estos Términos y Condiciones, privacidad, protección de datos, seguridad, soporte, facturación o ejercicio de derechos, EL USUARIO podrá utilizar los canales oficiales publicados por ARQUEO.

SCITECH LATINAMERICA S.A.S.
Marca comercial: ARQUEO
República del Ecuador

© 2026 SCITECH LATINAMERICA S.A.S. — ARQUEO. Todos los derechos reservados.