



**T&CV-MKP-TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL “VENDEDOR”**  
**PARA EL USO DE “MARKETPLACE CENCOSUD”**

**INDICE**

|       |                                                                                                                |    |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1.    | TÉRMINOS Y CONDICIONES DE CARACTER GENERAL .....                                                               | 1  |
| 1.1.  | Ámbito De Aplicación. ....                                                                                     | 1  |
| 1.2.  | Glosario De Términos.....                                                                                      | 1  |
| 1.3.  | Confidencialidad De La Información: Clausula De No Divulgación. ....                                           | 2  |
| 1.4.  | Vendedor en Marketplace.....                                                                                   | 3  |
| 1.5.  | Alcance de Los Servicios de Marketplace.....                                                                   | 3  |
| 1.6.  | Modificación de Los Términos y Condiciones.....                                                                | 3  |
| 1.7.  | Requisitos para poder utilizar Marketplace como Vendedor .....                                                 | 3  |
| 1.8.  | Declaraciones y Obligaciones del “Vendedor”.....                                                               | 4  |
| 1.9.  | Seguridad del sistema o bases de datos.....                                                                    | 5  |
| 1.10. | Sanciones. Suspensión de operaciones .....                                                                     | 5  |
| 1.11. | Propiedad intelectual.....                                                                                     | 5  |
| 1.12. | Indemnidad.....                                                                                                | 6  |
| 1.13. | Cláusula de Libre Competencia.....                                                                             | 6  |
| 2.    | TERMINOS Y CONDICIONES DE CARÁCTER PARTICULAR .....                                                            | 7  |
| 2.1.  | Inscripción del Vendedor.....                                                                                  | 7  |
| 2.2.  | Inscripción Multicuenta.....                                                                                   | 8  |
| 2.3.  | Condiciones y Requisitos Aplicables a la Publicación de Productos y/o servicios y Precios en Marketplace ..... | 8  |
| 2.4.  | Gestión de las Transacciones y Gestión Financiera.....                                                         | 10 |
| 2.5.  | Operaciones y Servicios Logísticos.....                                                                        | 11 |
| 2.6.  | Gestión Postventa.....                                                                                         | 12 |
| 2.7.  | Sistema de Reputación .....                                                                                    | 14 |
| 2.8.  | Compliance .....                                                                                               | 14 |
| 2.9.  | Representante y domicilio para recibir notificaciones .....                                                    | 14 |
| 2.10. | Jurisdicción y ley aplicable.....                                                                              | 15 |

## **1. TÉRMINOS Y CONDICIONES DE CARACTER GENERAL**

### **1.1. Ámbito De Aplicación.**

Estos Términos y Condiciones, en adelante indistintamente T&C Vendedor o simplemente T&C, regulan los actos y contratos entre los Vendedores definidos más adelante, con las empresas del Holding Cencosud: **Cencosud Retail S.A., RUT 81.201.000-K**, y **Easy Retail S.A., RUT 76.568.660-1**, ambas con domicilio en Avenida Kennedy número 9001 Piso 4, comuna de Las Condes, ciudad de Santiago, en adelante, Cencosud, en su calidad de operador de la plataforma Marketplace o Seller center, para vender en los sitios de [www.paris.cl](http://www.paris.cl) y [www.easy.cl](http://www.easy.cl), ya sea a través de la página Web o aplicación Paris APP o Easy APP, declara que cualquier persona que tenga interés en ingresar y comercializar sus productos y/o servicios en calidad de Vendedor en Marketplace Cencosud, debe aceptar estos términos y condiciones, así como las políticas, instructivos, anexos y otros documentos que formen parte integrante de estos. A saber:

- I. [T&CV-MKP-ATC-001-Anexo Tabla de Comisiones](#)
- II. [T&CV-MKP-AAPP-002- Anexo de Artículos Prohibidos y Permitidos](#)
- III. [T&CV-MKP-PISV-003-Inhabilitación y Suspensión de Vendedores](#)
- IV. [T&CV-MKP-PFC-004-Políticas de Facturación y Cobranzas](#)
- V. [T&CV-MKP-PC-005-Políticas Comerciales](#)
- VI. [T&CV-MKP-PMPII-006-Políticas de Marcas, Propiedad Industrial e Intelectual](#)
- VII. [T&CV-MKP-PP-007-Políticas de Publicación](#)
- VIII. [T&CV-MKP-ASR-008-Anexo Sistema de Reputación](#)
- IX. [T&CV-MKP-POL-009-Políticas de Operaciones y Logística](#)
- X. T&CV-MKP-AIES-010-Anexo venta de productos intangibles, experiencias y/o servicios
- XI. T&CV-MKP-ACPO-011-Anexo Cese publicaciones por conceptos de operación.
- [Política de privacidad y de tratamientos de datos personales Paris.cl](#)
- [Política de privacidad y de tratamiento de datos personales Easy.cl](#)
- [Términos y Condiciones Consumidor y/o Comprador](#)

El Vendedor deberá, además, aceptar los Términos y Condiciones Generales del Marketplace de Cencosud, para la adquisición de sus productos por Compradores y Consumidores, y La Política De Privacidad y de Tratamiento de Datos Personales de Cencosud, publicados en [www.paris.cl](http://www.paris.cl) y [www.easy.cl](http://www.easy.cl).

Una vez aceptados todos los documentos precedentemente singularizados, estos serán de carácter obligatorio y vinculante. La falta de aceptación de cualquiera de estos por parte del Vendedor, no le permitirá ingresar, ni comercializar ningún tipo de bienes o servicios en Marketplace Cencosud.

### **1.2. Glosario De Términos**

**1.2.1. Marketplace:** Es un espacio virtual en internet que el Holding Cencosud pone a disposición de Vendedores (Vendedor) distintos de Cencosud Retail S.A. y Easy Retail S.A., para que efectúen transacciones de venta de los productos y/o servicios publicados por los Vendedores en Marketplace, en las condiciones que acuerden en forma directa con los Consumidores o Compradores finales.

Cencosud no es propietario, ni distribuidor y/o comercializador de los artículos ofrecidos en Marketplace; no está en posesión de ellos, ni los ofrece en venta. Tampoco interviene en el perfeccionamiento de las operaciones realizadas entre los Vendedores y los Consumidores y/o Compradores finales, ni en las condiciones por ellos informadas y/o estipuladas para las mismas.

**1.2.2. Vendedor:** Para los efectos de estos T&C, se entenderá por Vendedor a la persona jurídica de derecho privado que oferte, distribuya y/o comercialice bienes a Consumidores y/o Compradores finales en el Marketplace Cencosud.

**1.2.3. Consumidor o Comprador (final):** Las personas naturales o jurídicas que, en virtud de las ofertas efectuadas por los Vendedores en Marketplace Cencosud, compran o contratan como destinatarios finales, bienes o servicios ofrecidos. Cuando un Consumidor o Comprador final, genera una solicitud de compra de uno o más productos y/o servicios ofrecidos por un Vendedor en Marketplace, no compra en Paris.cl, ni en Paris APP, ni a Cencosud Retail S.A., ni Easy.cl, ni Easy APP, ni Easy Retail S.A., sino que compra directamente, y sin intermediación al Vendedor identificado en Marketplace.

**1.2.4. Sitio:** Se refiere a los sitios web donde pueden estar disponibles los productos del Vendedor, ya sea [www.paris.cl](http://www.paris.cl) o [www.easy.cl](http://www.easy.cl)

**1.2.5. APP:** Se refiere a las aplicaciones móviles que Cencosud pone a disposición del público, mediante la cual el Consumidor o Comprador final puede acceder a la misma información de productos y/o servicios que aparecen en el sitio, y efectuar transacciones, pero desde sus teléfonos inteligentes, tabletas y otros dispositivos móviles. Corresponde a Paris APP y/o Easy APP.

**1.2.6. Liquidación o Estado de pago:** Documento emitido por Marketplace donde se reflejan los ajustes entre las recaudaciones por ventas y los descuentos o retenciones que correspondan por efecto de devoluciones de productos y/o servicios, multas, compensaciones a Marketplace, reembolsos, cancelaciones de compra y/o comisiones por servicios prestados al Vendedor; y que antecede a la remesa.

**1.2.7. Remesa:** Retiro por parte del Vendedor o entrega por parte de Marketplace de las sumas que le corresponden luego de efectuada la respectiva Liquidación.

**1.2.8. Courier:** Empresa externa que ofrece el servicio de transporte de productos y/o servicios entre el Vendedor y Consumidor y/o Comprador final a la dirección de entrega informada en la solicitud de compra.

**1.2.9. Plataforma Marketplace o “Seller Center”:** Para los efectos de estos T&C, es aquel espacio virtual dentro del Sitio que permite a Marketplace la ejecución de diversas tareas específicas para el correcto funcionamiento de las ofertas realizadas por el Vendedor.

**2.10. Integrador o Centralizador:** Empresa contratada por el Vendedor, que almacena información de fichas, precios y stock, y funciona como canal de comunicación entre Marketplace y el Vendedor.

**2.11. Fulfillment:** Es el flujo estratégico, que incluye el proceso almacenaje y de entrega de pedidos, acortando la cadena de distribución y logrando la disminución en los tiempos de despacho al Comprador Final.

**2.12. Reposición:** Es el proceso de reabastecimiento del número de productos que se han agotado o reducido dentro de la bodega Fulfillment.

**2.13. Agendamiento:** Hace referencia a la acción de programar la reposición, de acuerdo con fechas y horarios disponibles tanto del vendedor como del Centro de Distribución Paris (CD Paris), para aquellos vendedores que están en el modelo Fulfillment.

**2.14. Código ASN:** Es la caracterización que genera, confirma y respalda que el agendamiento Fulfillment quedó registrado en sistema, respecto a la reposición solicitada por el Vendedor.

### **1.3. Confidencialidad De La Información: Clausula De No Divulgación.**

Toda la información, datos y/o antecedentes, que durante la vigencia de estos T&C, cualquiera sea su naturaleza, y que fuere entregada, comunicada o divulgada a los Vendedores y/o que fuere conocida por estos como consecuencia de la ejecución de sus obligaciones y/o derechos derivados de tal calidad, es propiedad de Cencosud y será considerada para todos los efectos como un Secreto Empresarial, y, por lo tanto, secreta, confidencial, estratégica y reservada sin excepciones.

En consecuencia, el Vendedor que recibe la Información identificada en el párrafo precedente, ya sea de naturaleza comercial, técnica, *know how*, proyecciones, políticas, lineamientos, y/o de cualquier otra naturaleza, no podrá transferirla, divulgarla, distribuirla, reproducirla, comercializarla, publicarla, ponerla a disposición o revelarla, a ninguna otra persona o entidad, ni usarla y/o modificarla para su uso, directa o indirectamente, de ninguna manera.

El deber de absoluta reserva alcanza a toda información confidencial que se entreguen por medios escritos, soporte electrónico o informático, o cualquier otro medio, incluyendo, pero no limitado, a las video conferencias, llamados telefónicos, mensajería instantánea de cualquier plataforma, con ocasión de la participación del Vendedor en Marketplace.

El Vendedor garantiza que toda la información obtenida y/o conocida y/o recibida será usada exclusivamente por sus representantes; gerentes; directores; ejecutivos; trabajadores dependientes personal; asesores, técnicos y/o consultores, ya sea que se encuentren o no vinculados mediante contratos de trabajo, servicios externos de asesoría de cualquier naturaleza; solo en la medida de que todos o alguno de los antes nombrados tengan necesidad de tal información para el cumplimiento de sus obligaciones dentro de la Plataforma Marketplace. Además, el Vendedor deberá adoptar todas las medidas necesarias para que su personal mantenga absoluta reserva y no divulgue a terceros la información confidencial que pudiere tener conocimiento producto de su participación en la Plataforma Marketplace.

#### **1.4. Vendedor en Marketplace**

Cada Vendedor es el exclusivo responsable por los productos y/o servicios que ofrece y el precio que publica para su venta. El precio del producto no es (ni será) percibido por Cencosud, aun cuando este preste el servicio de recaudación al Vendedor.

Las boletas u otros documentos tributarios que correspondan deberán ser emitidos, cargados al Seller center y enviados por el respectivo Vendedor al o los Consumidores o Compradores finales, sin perjuicio de lo cual el Marketplace podrá enviar a estos un comprobante no fiscal o comunicaciones relacionadas con su solicitud de compra.

#### **1.5. Alcance de Los Servicios de Marketplace**

Estos T&C, una vez aceptados por el Vendedor, sólo dan origen a un contrato de adhesión al Marketplace, en virtud del cual el Vendedor podrá utilizar el Marketplace para publicar y vender sus productos y/o servicios. En ningún caso crea otra clase de obligaciones, vínculos legales o de hecho con el Vendedor y/o respecto de terceros, incluyendo a Consumidores o Compradores finales, quienes sólo tendrán vinculación con el Vendedor.

El Vendedor reconoce y acepta que el Marketplace Cencosud no forma parte, ni interviene en ninguna de sus operaciones, transacciones, ventas, y en general, de cualquiera de sus actividades legales y/o comerciales.

El Vendedor es responsable en forma exclusiva y excluyente de la calidad, seguridad, legalidad de los artículos anunciados, la veracidad o exactitud de los anuncios e información contenida en éstos y de su capacidad para vender productos y/o servicios.

#### **1.6. Modificación de Los Términos y Condiciones**

El Marketplace podrá modificar los Términos y Condiciones en cualquier momento. Dichas modificaciones no afectarán a las operaciones o transacciones realizadas durante la vigencia de los textos anteriores a su modificación.

Los nuevos Términos y Condiciones quedarán a disposición del Vendedor con a lo menos 10 (diez) días de anticipación al inicio de su vigencia y se informará mediante Seller Center y/o Correo electrónico dicha actualización y se dará un plazo definido por Marketplace Cencosud, de al menos **15 (quince) días corridos para su aceptación o rechazo en el Seller Center.**

No obstante lo anterior, cuando las modificaciones impliquen cambios sustanciales que puedan afectar negativamente las condiciones comerciales del Vendedor, incluyendo, pero no limitado a, modificaciones de comisiones, cargos, condiciones de pago, criterios de posicionamiento o visibilidad de productos, métricas de desempeño, causales de suspensión o terminación, dichas modificaciones deberán ser informadas con una anticipación mínima de 15 (quince) días hábiles a su entrada en vigencia.

Durante dicho período especificado en el párrafo anterior, el Vendedor podrá comunicar al Marketplace su decisión de poner término a su participación en la Plataforma, sin aplicación de penalidades ni cargos asociados a dicha terminación, manteniéndose únicamente las obligaciones derivadas de operaciones celebradas con anterioridad a la fecha efectiva de término.

#### **1.7. Requisitos para poder utilizar el Marketplace como Vendedor**

Para que un Vendedor pueda ser parte de Marketplace Cencosud debe cumplir con la condición de ser una sociedad constituida conforme a la legislación chilena, registrada, reconocida y no bloqueada y/o inhabilitada por el Servicio de Impuestos Internos; tener Rol Único Tributario Nacional, y una cuenta corriente bancaria nacional asociada al RUT de la sociedad.

Adicionalmente, el Vendedor, para poder operar como tal en Marketplace, debe presentar los siguientes documentos e información:

- Completar y firmar por su representante legal, el formulario de inscripción.
- Proporcionar los siguientes datos mínimos: razón social, RUT, dirección comercial, correo electrónico, representante legal, datos de contacto, nombre de fantasía, servicios técnicos (dirección, razón social, RUT); número de cuenta bancaria y banco, fecha de iniciación de actividades en el Servicio de Impuestos Internos (en adelante, SII) e inscripción en el Portal de Proveedores de Sernac.
- Captura de pantalla de la página web del banco donde se visualice el número de la cuenta corriente, asociado al RUT de la empresa, con el logo del banco de la misma fecha en que se llena y firma el

formulario;

- Copia del RUT o e-RUT de la empresa;
- Escritura de constitución y/o modificaciones de la sociedad, además de un certificado de vigencia con una antigüedad no superior a 3 meses, otorgado por el Registro de Comercio del Conservador de Bienes Raíces que corresponda, donde conste la vigencia, la razón social, el nombre de fantasía (si tiene) de la sociedad y su(s) representante(s) legal(es)
- Para el caso de sociedades constituidas conforme a la Ley N° 20.659 (Registro de Empresas y Sociedades – “Empresa en un día”), el Vendedor deberá presentar el certificado de vigencia y los estatutos obtenidos desde dicho registro, en reemplazo de los documentos señalados en el párrafo anterior.
- Captura de pantalla del SII, con el código de la actividad de la empresa.

El cumplimiento de las condiciones y el envío de los antecedentes precedentemente singularizados, son condiciones esenciales para que el Vendedor pueda ingresar y utilizar Marketplace.

### **1.8 Declaraciones y Obligaciones del Vendedor**

El Vendedor declara que tiene la capacidad legal para vender los productos y/o servicios que publicará en Marketplace, y que acepta todas las condiciones y requisitos establecidos en los numerales anteriores. Asimismo, el Vendedor declara que:

1.8.1. Reconocerá a todos los Consumidores finales, el derecho a ejercer el retracto dentro del plazo de 30 días corridos siguientes a la recepción del producto, establecidos por Cencosud para las ofertas y compras que se realicen en [www.paris.cl](http://www.paris.cl), Paris APP, [www.easy.cl](http://www.easy.cl) y Easy APP.

1.8.2. Respetará el derecho a la garantía mínima legal de seis (6) meses, que le reconocen los artículos 19, 20 y 21, de la ley 19.496 a todos los Consumidores finales.

1.8.3. Cumplirá con todas las obligaciones de información que le imponen la ley 19.496, el Reglamento de Comercio Electrónico, y normativa complementaria; por lo que informará, de manera veraz y oportuna: las características y condiciones de uso de todos los productos y/o servicios que oferte, así como sus sellos, etiquetas y certificaciones; la duración de los bienes durables en condiciones previsibles de uso, incluyendo la disponibilidad de repuestos y servicios técnicos; precio, garantías y demás características esenciales de un producto en venta a público, vigentes en nuestra legislación.

1.8.4. La totalidad de productos y/o servicios que ofrece a través de Marketplace tienen un origen lícito, que cuenta con los derechos y facultades para su venta, así como con todas las certificaciones y etiquetados necesarios para su comercialización.

1.8.5 Se encuentra en conocimiento que todos los datos, informaciones y/o antecedentes personales de Consumidores y/o Compradores a los que tenga acceso, cualquiera sea la forma, época, fecha u oportunidad en que aquello ocurra, se encuentran protegidos por el deber de reserva, confidencialidad y custodia, siéndole prohibido compartirlos y/o transmitirlos a terceros sin previa autorización del titular de la información o datos o fuera de los casos de excepción contemplados por la ley vigente, por ejemplo, en virtud de un requerimiento formal y oficial de una autoridad administrativa o judicial competente dentro del marco del procedimiento vigente en la ley chilena.

### **1.8.6. Información y datos asociados a la actividad del Vendedor.**

El Marketplace podrá recopilar, generar y procesar información relacionada con la actividad comercial y operacional del Vendedor dentro de la Plataforma, incluyendo, entre otros antecedentes, información de ventas, publicaciones, disponibilidad de stock, tiempos de despacho, cancelaciones, devoluciones, reclamos, métricas de desempeño, indicadores de reputación y demás datos necesarios para la operación y mejora de los servicios de Marketplace.

El Vendedor podrá acceder, a través del Seller Center o de los canales que el Marketplace habilite para tales efectos, a la información relacionada con su desempeño, operaciones, ventas, indicadores de servicio y demás métricas que el Marketplace ponga razonablemente a su disposición.

La información generada por la actividad del Vendedor podrá ser utilizada por el Marketplace para fines operacionales, estadísticos, analíticos, de soporte, mejora de servicios, prevención de fraudes, cumplimiento normativo, gestión comercial y aplicación de los presentes Términos y Condiciones.

Respecto de los datos personales de Consumidores o Compradores a los que el Vendedor tenga acceso con ocasión de las operaciones realizadas en el Marketplace, éstos sólo podrán ser utilizados para la correcta ejecución, gestión, despacho, postventa y cumplimiento de las obligaciones derivadas de la respectiva transacción, debiendo observar en todo momento la legislación vigente sobre protección de datos personales y las obligaciones de confidencialidad establecidas en estos Términos y Condiciones.

#### **1.9. Seguridad del sistema o bases de datos**

No está permitida ninguna clase de intervención o acción tendiente a interferir en las actividades y operatoria del Marketplace de Cencosud y/o cualquier otra sociedad del grupo Cencosud.

#### **1.10. Sanciones. Suspensión de operaciones**

Sin perjuicio de otras medidas previstas en estos Términos y Condiciones, el Marketplace podrá advertir, restringir funcionalidades, suspender temporalmente, remover publicaciones o inhabilitar definitivamente al Vendedor, así como iniciar las acciones que estime pertinentes, si este incurriera en uno o más de las siguientes causales:

(a) Quebrantara alguna ley, reglamento, decreto y/o cualquiera de las estipulaciones de estos Términos y Condiciones y/o cualquiera de las políticas del Marketplace Cencosud.

(b) Incumpliera sus obligaciones legales y/o contractuales tanto en relación con el Marketplace Cencosud, como en relación con Consumidores o Compradores;

(c) Incurriera en conductas o actos dolosos o fraudulentos. Para más información ver T&CV-MKP-PISV-003-Inhab. y Suspensión de Vendedores.

(d) Si el Marketplace no pudiese verificar su identidad o cualquier información proporcionada por el Vendedor, o dicha información resultare falsa, inexacta, incompleta o no pudiese ser razonablemente validada.

(e) Si omitiera incluir en la publicación, publicidad, ofertas y/o promociones de sus productos y/o servicios, cualquiera de los datos o antecedentes regulados como información básica comercial, tanto en la ley 19.496 Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, como en el Reglamento de Comercio Electrónico y en las demás leyes y Reglamentos vigentes aplicables a la protección de los derechos de los consumidores, incluyendo, pero no limitado, al Código de Ética Publicitaria emitido por el CONAR.

(f) Si mantuviera conductas graves o reiteradas que afecten el normal funcionamiento de la Plataforma, la experiencia de los Consumidores o Compradores, la seguridad de las operaciones, o la relación comercial con Marketplace, incluyendo actos de hostigamiento, amenazas, lenguaje ofensivo, incumplimientos reiterados de compromisos operacionales o cualquier otra conducta contraria a los estándares mínimos de respeto y ética profesional exigidos para operar en el Marketplace.

El Marketplace aplicará las medidas contempladas en esta cláusula considerando la naturaleza, gravedad, reiteración e impacto del incumplimiento detectado.

Salvo en situaciones que requieran una actuación inmediata para resguardar a los consumidores, la seguridad de las operaciones o el cumplimiento de obligaciones legales, el Marketplace informará al Vendedor las razones que justifican la suspensión o inhabilitación aplicada, mediante correo electrónico, notificación en el Seller Center o cualquier otro canal de comunicación habilitado por el Marketplace.

En el caso de la suspensión temporal o definitiva de un Vendedor, todos los artículos que tuviera publicados podrán ser removidos del sistema y/o dejar de ser publicados en el Marketplace.

Sin perjuicio de lo anterior, el Vendedor mantendrá vigentes todas sus obligaciones de entrega de los productos vendidos, respeto del retracto, de la(s) la garantía(s) u otras asumidas en virtud de los presentes Términos y Condiciones y/o en virtud de una compra confirmada, respecto de cualquier Consumidor o Comprador por los productos y/o servicios que hubiera vendido antes de la suspensión o inhabilitación; lo anterior, hasta su extinción por el vencimiento de los plazos establecidos en la ley y/o su cumplimiento íntegro y oportuno.

Asimismo, se mantendrán vigentes y por el mismo tiempo precedentemente señalado todas las obligaciones de pago que el Vendedor tuviere pendientes de cumplimiento hacia Marketplace.

#### **1.11. Propiedad intelectual**

Los programas computacionales, softwares, bases de datos, redes, archivos que permiten a los vendedores acceder y usar su cuenta, son de propiedad del grupo Cencosud y están protegidas por las leyes y los tratados internacionales de derecho de autor, marcas, patentes, modelos y diseños industriales. El uso indebido y la reproducción total o parcial de dichos contenidos quedan prohibidos, salvo autorización expresa y por escrito de su propietario de conformidad a la ley.

Cencosud solo es responsable del contenido de los sitios web [www.paris.cl](http://www.paris.cl) y [www.easy.cl](http://www.easy.cl) y de las aplicaciones Paris APP y Easy APP, y en ningún caso será responsable por el contenido de vínculos que incorporen los Vendedores a estas páginas principales propiedad del Grupo Cencosud.

Las empresas del grupo Cencosud respetan los derechos de propiedad intelectual e industrial y cualesquiera otros de terceros; por lo que en caso de sospechas o indicios de que el Vendedor o alguna persona que actúa por este, está cometiendo o ha cometido una actividad ilícita o infractora de derechos de propiedad intelectual o industrial, Cencosud se reserva el derecho de eliminar la publicación inmediatamente y de ejercer las acciones legales correspondientes

#### **1.12. Indemnidad**

El Vendedor es el único responsable de cualquier tipo de daños o perjuicios que deriven o emanen, directa o indirectamente de las transacciones, operaciones y/o contratos de cualquier especie que realice o celebre en Marketplace, así como de la información, publicidad, ofertas y/o promociones asociadas a las mismas. En consecuencia, el Vendedor siempre deberá responder directamente ante el Consumidor o Comprador final y mantener indemne a cualquier sociedad del grupo Cencosud de cualquier tipo de reclamación, insatisfacción, disconformidad, reclamo y/o acción judicial y/o administrativas de cualquier naturaleza.

El deber de indemnidad incluye la obligación del Vendedor de pagar las multas, compensaciones, indemnizaciones, gastos y resarcimientos de cualquier especie, así como de reembolsarlas a Cencosud, ya sea que su fuente u origen se encuentre en una acción u omisión hacia Consumidores y/o Compradores y/o sea consecuencia directa o indirecta de las actividades que realice dentro del marco de estos T&C; sin perjuicio de otras responsabilidades que le pudieren corresponder conforme a la ley.

#### **1.13. Cláusula de Libre Competencia**

Cencosud basa sus relaciones comerciales en principios éticos, sustentados en la buena fe, confianza mutua, lealtad comercial y profesionalismo, atributos esperados en toda economía de libre mercado. Nuestra cultura empresarial, en ninguna circunstancia, acepta o apoya cualquier tipo de acción u omisión que pueda presuponer una limitación a la defensa de la competencia leal.

En virtud de la importancia que tiene para Cencosud la Libre Competencia, manifestado especialmente en su Código de Ética, viene en acordar con el Vendedor lo siguiente:

- a) Cencosud y el Vendedor, se comprometen a no realizar cualquier hecho, acto o convención que impida, restrinja o entorpezca la Libre Competencia;
- b) El Vendedor, en su calidad de agente económico independiente, tiene la libertad de fijar el precio al consumidor o comprador final que estime conveniente, según su propia política comercial. Cencosud no fijará precios de venta, bandas de precios, límites a los descuentos o establecimiento de condiciones de compra y venta en la plataforma Marketplace;
- c) Las Partes se comprometen a no realizar prácticas predatorias o de competencia desleal, realizadas con el objeto de alcanzar, mantener o a incrementar su posición dominante;
- d) Las Partes, se comprometen a no celebrar acuerdos de exclusividad cuando estos pudiesen afectar la Libre Competencia;
- e) Las Partes se comprometen a no dar un trato desigual a cualquier otro agente económico que se encuentre en condiciones similares, sin que exista razón legítima de negocios para ello y que tenga efectos anticompetitivos;
- f) Cencosud no solicitará, ni el Vendedor entregará, información sobre las condiciones comerciales que el Vendedor tenga con competidores de Cencosud. En este sentido, Cencosud exige a los Vendedores que mantengan relaciones independientes y autónomas con cada uno de sus clientes, competidores de Cencosud.

#### **1.14. Cláusula de disponibilidad y alcance del despacho nacional**

El Marketplace podrá limitar, restringir o suspender la oferta de despacho y/o entrega de productos a determinadas localidades dentro del territorio nacional, cuando, entre otras cosas, se vea afectada o imposibilitada la disponibilidad y capacidad operativa de los transportistas, criterios de rentabilidad, situaciones de fuerza mayor, catástrofes naturales, paralizaciones nacionales, contingencias logísticas, restricciones de acceso, o cualquier otro evento que, sobre la base de criterios operacionales, logísticos, de seguridad o viabilidad económica razonablemente aplicables, impida o dificulte garantizar una entrega segura, oportuna y de acuerdo con los estándares operacionales comprometidos.

## **2. TERMINOS Y CONDICIONES DE CARÁCTER PARTICULAR**

### **2.1. Inscripción del Vendedor**

El Vendedor, para poder operar en el Marketplace como usuario oferente con permiso o rol de Administrador, deberá proporcionar un correo electrónico principal de dominio externo para la creación de su clave de usuario de forma automática. Esta se realizará con posterioridad al envío de los datos y antecedentes obligatorios singularizados en estos T&C.

Por su parte, si el Vendedor desea agregar algún usuario adicional como operador de su cuenta, esta acción quedará bajo su responsabilidad y deberá solicitar la creación del nuevo usuario a su KAM (Key Account Manager), Category Manager o Ejecutivo de onboarding.

El Vendedor, al llenar el formulario de registro, deberá proporcionar datos válidos y completos registrando información exacta, precisa, completa y verdadera, ya sea que se trata de una persona natural (Datos Personales) o de una persona jurídica. Será responsabilidad del Vendedor mantener actualizada, tanto su información, como la(s) correspondiente a la persona jurídica(s) o marca(s) que representa. Cualquier cambio o modificación deberá informarlo a través de ticket al equipo de Soporte.

El Vendedor podrá efectuar consultas, solicitudes de soporte o requerimientos relacionados con la operación de su cuenta, publicaciones, reportes, pagos, herramientas disponibles en Seller Center u otras materias vinculadas a su participación en Marketplace, a través de los canales de atención y soporte habilitados por el Marketplace para estos efectos.

Dentro de los datos proporcionados por el Vendedor se encuentran: RUT empresa, Razón social, Rut representante legal, nombre representante legal y dirección. El Marketplace se reserva el derecho de solicitar comprobante y/o datos adicionales para corroborar la información, así como de suspender temporal o definitivamente al Vendedor, y/o a quienes lo representen, cuyos datos no hayan podido ser confirmados y/o que resulten no ser verdaderos. En casos de inhabilitación, se podrá dar de baja todos los artículos publicados por ese Vendedor.

Es deber legal del Vendedor mantener actualizados todos sus datos, entre ellos el correo electrónico y la dirección física para efectos de comunicaciones o notificaciones. Para todos los efectos del Marketplace, de los Términos y Condiciones Generales, y de los Términos y Condiciones Particulares, las comunicaciones y notificaciones se efectuarán a la última dirección electrónica (correo electrónico) o física, informados por el Vendedor.

El Vendedor será responsable de mantener permanentemente actualizada toda la información registrada en las plataformas y sistemas de Marketplace Cencosud, incluyendo, direcciones de bodegas de retiro y devolución, correos electrónicos para notificaciones, datos de contacto de los responsables de la operación y cualquier otra información necesaria para el correcto funcionamiento de su cuenta.

En caso de requerir la actualización de cualquiera de estos antecedentes, el Vendedor deberá solicitarla oportunamente a través de los canales oficiales de soporte habilitados por Marketplace Cencosud. El Marketplace prestará el apoyo necesario para gestionar dichas actualizaciones cuando corresponda, siempre que la solicitud haya sido realizada por los canales establecidos. Marketplace utilizará como información oficial aquella que se encuentre registrada en sus sistemas y no será responsable por retrasos, incumplimientos, fallas en las comunicaciones, coordinaciones logísticas o cualquier otra consecuencia derivada de información desactualizada, incompleta o incorrecta proporcionada por el Vendedor.

El Vendedor accederá a la Plataforma del Marketplace mediante su cuenta y contraseña personal creada de forma automática al momento de suministrar sus datos en el formulario de ingreso.

La cuenta del Vendedor es personal, única e intransferible.

El Marketplace podrá rechazar una solicitud de inscripción o cancelar una inscripción previamente aceptada cuando existan antecedentes razonables que indiquen incumplimiento de los requisitos establecidos en estos Términos y Condiciones, entrega de información falsa o inexacta, incumplimientos legales, regulatorios o cualquier otra circunstancia que impida o dificulte razonablemente la operación del Vendedor en el Marketplace.

## **2.2. Inscripción Multicuenta**

El Vendedor podrá registrar y/o abrir una *Multicuenta* para operar a través de ésta cada marca que comercialice en el Marketplace, indicando en el formulario su razón social, el RUT y los demás datos o antecedentes que se le soliciten. Activado el registro podrá operar con la *Multicuenta* en el Seller Center. Cualquier cambio o modificación que realice, ya sea de razón social, tipo de sociedad, RUT, licencias para uso de marcas u otros, deberá informarlo vía ticket al equipo de Soporte.

Sin perjuicio de lo anterior, el Vendedor no podrá tener más de una *Multicuenta* abierta y/o activa a la vez. Será condición para poder abrir una nueva *Multicuenta*, que la anterior no registre saldos u otro tipo de situaciones pendientes, tales como reclamos, facturaciones, pagos, despachos u otros. Mientras la anterior *Multicuenta*, presente pendientes, no se podrá activar la nueva *Multicuenta*.

En todo lo que no haya sido expresamente modificado, aplican a las *Multicuentas*, las condiciones y exigencias de la cláusula 1.14 anterior.

## **2.3. Condiciones y Requisitos Aplicables a la Publicación de Productos y/o servicios y Precios en el Marketplace**

La información que el Vendedor ingresa en la Plataforma del Marketplace es de su exclusiva responsabilidad; debiendo comunicar o publicar, siempre de manera veraz y oportuna, al menos, todos los antecedentes y datos que conforme a la ley 19.496, el Reglamento de Comercio Electrónico, y las normas complementarias o especiales vigentes a la fecha de publicación en la Plataforma, tienen (o tengan) la característica de información básica comercial.

A la fecha de la presente versión de los T&C, a saber:

- i. Las características del producto o servicio ofrecido conforme a su naturaleza y destino;
- ii. El origen o lugar de fabricación del producto;
- iii. Marca, modelo y submodelo del producto;
- iv. Precio completo, incluyendo los impuestos que pudieren corresponder;
- v. Cualidades de referencia que permitan identificar el producto, tales como: dimensiones, talla, color, peso, número de unidades que lo componen, material, y contenido del producto;
- vi. Los sellos, etiquetas y certificaciones otorgados por la autoridad competente, para la comercialización, venta o distribución del producto en Chile;
- vii. En el caso de bienes durables, la duración del bien en condiciones previsibles de uso, incluido el plazo en que el proveedor se obliga a disponer de repuestos y servicio técnico para la reparación de los mismos;
- viii. Tratándose de servicios, la descripción de las prestaciones incluidas;
- ix. Tipos de despacho; costos, o tarifas que sean de cargo del Consumidor, y la época de la entrega.
- x. En caso de ser ofrecida, la garantía convencional aparejada a la adquisición del producto o la contratación del servicio ofrecido, indicando el plazo de vigencia, y las condiciones para hacerla efectiva;
- xi. Cualquier otra condición, característica o prestación relevante del producto o servicio ofrecido.
- xii. Para todos los productos publicados en Marketplace, el Vendedor deberá ingresar de manera obligatoria las dimensiones y el peso del empaque destinado al despacho, incluyendo alto, ancho y largo (expresados en centímetros) y peso (expresado en kilogramos). Esta información deberá ser completa, exacta y mantenerse actualizada durante toda la vigencia de la publicación.

Para más información deberá revisar en [T&CV-MKP-AAPP-002- Anexo de Artículos Prohibidos y Permitidos y T&CV-MKP-PP-007-Políticas de Publicación](#)

### **2.3.1. Respeto Precio de Venta**

El Vendedor en el Marketplace se obliga a respetar el precio de venta del producto informado y convenido en la confirmación de la compra.

### **2.3.2. Reglas sobre los Productos y/o servicios a Publicar**

El Vendedor sólo podrá ofrecer a la venta de productos y/o servicios cuya comercialización no se encuentre prohibida en Chile, y en el caso de productos y/o servicios que deben cumplir con autorizaciones, registros, etiquetas, sellos y/o certificaciones o aprobaciones, solo podrá publicarlos si cuentan con éstas, las que deberá informar de acuerdo con las reglas de etiquetado y certificación vigentes en Chile, los que deberán ser publicados juntamente con el respectivo producto en la plataforma.

El Vendedor no podrá publicar productos y/o servicios peligrosos o prohibidos por razones de seguridad tales como explosivos, gas inflamable, gas no inflamable, gas toxico, líquido inflamable, sólidos inflamables,

sustancias de combustión espontánea, sólido peligroso en contacto con el agua, sustancias peligrosas oxidantes, peróxido orgánico, sustancias tóxicas, sustancias infecciosas, sustancias radioactivas, sustancias corrosivas u otros de similares condiciones y características. En el caso de productos y/o servicios que, por sus características, requieran para su operación o uso normal de accesorios o partes que contengan gas, líquidos inflamables, material corrosivo o similares, el Vendedor solo podrá publicarlos si su seguridad y calidad se encuentra certificada por la autoridad competente y cuenta con el compromiso y garantía del Courier que una vez vendidos serán transportados y entregados al Consumidor o Comprador.

Adicionalmente, el Vendedor no podrá publicar productos y/o servicios que contravengan la moral, las buenas costumbres y el Orden Público.

Tampoco podrá publicar u ofrecer a la venta productos y/o servicios respecto a los cuales no tenga licencia vigente cuando corresponda.

Además, el Vendedor deberá ofrecer a la venta, los productos y/o servicios en las categorías y subcategorías que correspondan según el tipo de producto de que se trate.

Las publicaciones deberán incluir y cumplir con todos los requisitos legales y reglamentarios, además de las condiciones exigidas por el Marketplace tales como: publicación de la información básica comercial, restricciones de publicación para ciertos tipos de productos y/o servicios, cantidad de productos disponibles, tiempos de entrega, textos descriptivos, fichas técnicas, gráficos, fotografías y otros contenidos y condiciones pertinentes/necesarios para el íntegro y oportuno cumplimiento de estos Términos y Condiciones Generales y Particulares; los Términos y Condiciones que regulan la relación entre el Consumidor o Comprador y Marketplace; la Política de Privacidad y de Tratamiento de Datos Personales de Paris.cl y Easy.cl; y, en general, con todas las políticas, instrucciones y estipulaciones aplicables al Marketplace.

Asimismo, será requisito para la publicación de los productos en Marketplace que el Vendedor complete todos los atributos obligatorios definidos por Marketplace para la categoría correspondiente, incluyendo el peso y las dimensiones del paquete listo para despacho. Marketplace podrá impedir o rechazar la publicación de aquellos productos que no cumplan con dichos requisitos.

El producto ofrecido por el Vendedor debe ser exactamente descrito en cuanto a sus condiciones y características relevantes.

Se entiende que, mediante la inclusión del producto en el Marketplace, el Vendedor declara que tiene el derecho de vender el producto ofrecido por él, o está facultado para ello por su titular y lo tiene disponible para su entrega en la forma y plazos convenidos.

Se establece que los precios de los productos y/o servicios publicados deberán ser expresados en pesos moneda nacional de Chile con IVA (Impuesto al Valor Agregado) incluido. El Marketplace podrá remover cualquier publicación cuyo precio no sea expresado de esta forma para evitar confusiones o malentendidos en cuanto al precio final del producto.

Se deja expresamente establecido que ninguna descripción podrá contener datos personales o de contacto, tales como, y sin limitarse a, números telefónicos, dirección de e-mail, direcciones de páginas de Internet que contengan datos como los mencionados. Lo anterior, sin perjuicio de la obligación de informar, en tiempo y forma, los datos del Vendedor que exige el Reglamento de Comercio Electrónico.

El Vendedor autoriza al Marketplace de Cencosud a obtener comentarios y evaluaciones del mismo producto en otros sitios y fuentes, considerando lo que tenga que ver exclusivamente con el producto en cuestión.

El Marketplace se reserva el derecho de utilizar herramientas tecnológicas o inteligencias artificiales, con el objetivo de optimizar y/o enriquecer el contenido cargado por el Vendedor en la Plataforma, a fin de asegurar el cumplimiento de los requisitos de publicación y mejorar la calidad de las fichas de producto. Esto podrá aplicarse a imágenes, títulos, descripciones, atributos, fichas técnicas u otros elementos del contenido. En ningún caso dichas intervenciones implicarán la modificación de condiciones comerciales, tales como precio, disponibilidad, costos asociados u otras definiciones establecidas por el Vendedor. Estas herramientas tecnológicas o inteligencias artificiales tendrán como limitación cualquier tipo de información que pudiera ser constitutiva de publicidad engañosa hacia el Consumidor.

El Vendedor no podrá utilizar medios de pago distintos de los enunciados por el Marketplace en la página de publicación de artículos, ni tampoco podrá sugerir o insinuar a los Consumidores o Compradores que no utilicen el Marketplace y/o alterar las condiciones de compra.

Sin perjuicio de lo señalado anteriormente, el Marketplace podrá remover, suspender o limitar la exhibición de productos o servicios cuando existan antecedentes razonables de incumplimiento de estos Términos y Condiciones, de sus anexos, de la normativa aplicable, de requerimientos de autoridad competente, de derechos de terceros o cuando resulte necesario para resguardar la seguridad de los consumidores, principios de integridad y de ética generales de la Compañía, la integridad de la Plataforma o el correcto funcionamiento de Marketplace.

La suspensión o inhabilitación de un Vendedor se regirá por lo dispuesto en la cláusula 1.10 de estos Términos y Condiciones.

### **2.3.3. Inclusión de imágenes y fotografías**

El Vendedor deberá incluir al menos 2 (dos) imágenes y fotografías del producto ofrecido en venta, además de sus certificaciones, etiquetas y/o sellos legalmente obligatorios. El Vendedor garantiza que está facultado para incluir las imágenes y fotografías contenidas en sus publicaciones y declara que solo utilizará imágenes ajustadas a los estándares establecidos en la normativa vigente. El Vendedor será responsable por cualquier infracción o incumplimiento a lo señalado precedentemente.

Adicionalmente, el Vendedor de la categoría de vestuario y calzado deberá poner a disposición del Marketplace Cencosud, la respectiva guía de tallas de sus productos.

El Vendedor no podrá incluir en sus publicaciones imágenes y/o fotografías que vayan contra la ley, la moral y/o las buenas costumbres, la ética, el pudor, el decoro y la dignidad; lo cual incluye abstenerse de publicar imágenes o fotografías de personas o empresas que no hubieren autorizado el uso de su imagen o que fueran en contra de las disposiciones del Código de Ética Publicitaria del CONAR, incluyendo pero no limitado a imágenes o fotografías que muestren a menores de edad utilizando productos y/o servicios de riesgo o que denoten alguna connotación sexual. Asimismo, incluye la prohibición de publicar u ofrecer la venta de productos y/o servicios destacados con marcas de las cuales cualquier sociedad del grupo Cencosud son licenciatarios.

El Marketplace podrá impedir la publicación de la fotografía, e incluso del producto, si la imagen no cumple con los presentes Términos y Condiciones y/o las disposiciones legales y reglamentarias correspondientes.

### **2.3.4. Habilitación o des habilitación de productos por sitio**

El Marketplace Cencosud permite al Vendedor ofrecer sus productos en los canales de venta o sitios de Paris.cl y/o Easy.cl, siempre que las categorías sean compatibles, declaradas en el Centro de ayuda del Marketplace. Sin embargo, el Vendedor posee la administración particular de productos por canal de venta, pudiendo gestionar atributos como el precio, de manera que se pueda homologar o diferenciar por canal. Mientras se mantienen los acuerdos de exhibición y comercialización, debiendo respetar stock, tiempos de despacho, políticas de devoluciones y estándares de servicio definidos para cada plataforma.

## **2.4. Gestión de las Transacciones y Gestión Financiera**

### **2.4.1. Solicitud de Compra, Validación, Confirmación y emisión de boleta del Vendedor**

Cada vez que el Marketplace reciba, valide y confirme una solicitud de compra, el Vendedor tendrá la responsabilidad de emitir la boleta al Consumidor o Comprador, pudiendo entregarla este último físicamente junto al despacho del producto o por correo electrónico. Sin perjuicio de lo anterior, siempre tendrá la responsabilidad de cargarla en el "Seller Center".

### **2.4.2. Servicio de recaudación**

El Marketplace prestará el servicio de recaudación del pago de los precios de los productos y/o servicios que efectúen los Consumidores o Compradores, los que serán puestos a disposición del Vendedor, previo descuento de la comisión del Marketplace, costos de despacho y/o de logística inversa o eventuales multas de acuerdo con el Sistema de Reputación, y siempre que el Vendedor no haya hecho devolución de este.

Desde el momento en que el Vendedor envía la solicitud de Remesa, las sumas que correspondan conforme a la respectiva Liquidación o Estado de Pago, serán transferidas a su cuenta bancaria hasta en 5 días hábiles.

En caso de que el Vendedor no solicite la Remesa" en la forma y plazos antes indicados, dentro del mes siguiente de la compra, Cencosud podrá transferir los fondos rezagados sin necesidad de requerimiento previo.

### **2.4.3. Facturación**

El Marketplace consolidará las ventas mensuales del Vendedor y emitirá la factura respectiva los últimos días del mes por los valores que correspondan conforme a lo precedentemente señalado.

Se emitirá mensualmente, la factura por las comisiones retenidas, de forma diferenciada por sitio o canal de venta. Por lo mismo, el pago efectuado al Vendedor será responsabilidad de cada uno de estos canales.

Para más información ver [T&CV-MKP-PFC-004-Políticas de Facturación y Cobranzas](#)

### **2.4.4 Comisiones por los servicios de “Marketplace”**

El Marketplace podrá cobrar comisión al Vendedor, por cada tipo de servicio que le preste. Estas comisiones podrán variar según la categoría del producto, naturaleza del servicio, el resultado de su evaluación y la clasificación que le corresponda. Los plazos y criterios de evaluación, clasificación y medición están definidos en el T&CV-MKP-ATC-001-Anexo Tabla de Comisiones y [T&CV-MKP-PC-005-Políticas Comerciales](#) que se entienden formar parte integrante de estos T&C.

### **2.5. Operaciones y Servicios Logísticos**

El Vendedor siempre deberá mantener informada la cantidad de unidades disponibles de cada producto que ofrece, y la fecha de entrega; informaciones, ambas, que deberá respetar sin excepciones. Deberá además tomar el máximo de precauciones al momento de embalar, despachar y entregar los productos.

Es responsabilidad exclusiva del Vendedor la revisión diaria y periódica de sus órdenes a través del Seller Center. El Marketplace Cencosud no se hace responsable por retrasos en el despacho o incumplimientos derivados de la falta de atención a la información que provee el Seller Center, siendo el Seller Center el único canal oficial, vinculante y definitivo para la gestión de ventas y cumplimiento de plazos operativos.

El Marketplace tiene el derecho de definir caso a caso de quien es la responsabilidad de las pérdidas o mermas y distribuir los costos. Asimismo, todos los costos asociados al despacho de productos, según sea el caso, se asumirán parcialmente por el Marketplace y el Vendedor.

Para más información revisar [T&CV-MKP-POL-009-Políticas de Operaciones y Logística](#).

En caso de incumplimiento se podrán aplicar multas que serán descontadas de las remesas a pagar. El detalle de los indicadores y metas a cumplir que podrían generar multas se encuentra en el [T&CV-MKP-ASR-008-Anexo Sistema de Reputación](#).

### **2.5.1 Procedimiento de Coordinación y Devolución de Pallets**

Para toda entrega de carga palletizada, el Vendedor deberá emitir la correspondiente Guía de Despacho, indicando expresamente la cantidad de pallets entregados, documento que constituirá el respaldo válido para efectos de control y conciliación. Para efectos de solicitar la devolución de pallets, la Guía de Despacho que respalde la entrega deberá corresponder exclusivamente a carga despachada de Marketplace Cencosud. No podrán gestionarse solicitudes de devolución cuando un mismo documento incluya pallets correspondientes a otros Marketplace distintos de Cencosud, ya que ello impide la correcta conciliación y validación operacional.

El Vendedor deberá informar dicha entrega al área de Soporte a Sellers, quienes canalizarán la coordinación interna con el área de Logística para gestionar la devolución de los pallets con el operador logístico que haya ejecutado la operación.

Asimismo, el operador logístico responsable del traslado deberá informar y coordinar la disponibilidad de los pallets para su retiro, conforme a las instrucciones operativas que le sean entregadas por Logística.

Una vez coordinado el retiro, la devolución operativa de pallets se gestionará en un plazo referencial de 3 a 4 días hábiles, sin que ello modifique el plazo máximo de devolución ya establecido en la presente cláusula. La restitución efectiva estará sujeta a validación logística y conciliación de cantidades según lo indicado en la Guía de Despacho, estableciéndose como referencia general una devolución de hasta el 70% de los pallets entregados, no garantizándose la recuperación total en caso de daños, pérdidas, inconsistencias o limitaciones operativas.

### **2.5.2 Condiciones de Asignación de Tipo de Transporte para Retiros en Bodega del Vendedor**

Para los retiros coordinados en la bodega del Vendedor correspondientes a productos de categoría Big Ticket (BT), el tipo de transporte asignado por la operación logística dependerá del volumen de carga informado al momento del agendamiento.

La asignación de rampla estará disponible únicamente para aquellos retiros que contemplen un volumen igual o superior a 15 pallets de productos BT. En caso de que el Vendedor agende un retiro por un volumen inferior a dicho mínimo, la operación logística podrá asignar un camión de menor capacidad, acorde al volumen efectivamente declarado, con el fin de optimizar la planificación y utilización de recursos logísticos.

El Marketplace y/o el operador logístico no estarán obligados a enviar una rampla cuando no se cumpla el mínimo indicado, aun cuando esta haya sido solicitada por el Vendedor al momento del agendamiento.

El Vendedor declara conocer y aceptar que la correcta declaración del volumen de carga Big Ticket es un elemento esencial para la planificación del retiro, y que la asignación del tipo de vehículo responderá a criterios operativos, de capacidad y disponibilidad logística.

Asimismo, el Marketplace se reserva el derecho de solicitar antecedentes adicionales para la validación del volumen de carga informado, pudiendo requerir al Vendedor, previo al retiro programado, registros fotográficos u otros medios de verificación de la carga palletizada. En caso de detectarse inconsistencias entre el volumen declarado y la carga efectivamente disponible para retiro, el Marketplace podrá reprogramar el retiro y/o reasignar el tipo de transporte, conforme a las condiciones operativas aplicables.

### **2.5.3 Modificación de Direcciones para Retiros o Devoluciones**

Es responsabilidad del Vendedor mantener sus direcciones y datos de contacto de bodegas de despacho y/o devoluciones actualizadas en Seller Center.

Cualquier solicitud de modificación de dirección asociada a procesos de retiro de carga en bodega del Vendedor o devolución de productos deberá ser informada con una anticipación mínima de 48 horas hábiles respecto de la fecha de retiro o gestión logística programada.

Dicha solicitud deberá realizarse exclusivamente a través de la plataforma ticketera Soporte Aurora, mediante los canales habilitados para soporte a los Sellers.

En caso de que la modificación sea informada fuera del plazo indicado, el Marketplace y/o su operador logístico no garantizan la actualización o ejecución del cambio solicitado, pudiendo mantenerse la dirección previamente registrada en el sistema para efectos de la operación logística correspondiente.

El Vendedor declara conocer y aceptar que la correcta actualización de direcciones es de su exclusiva responsabilidad y que cualquier impacto operativo derivado de cambios informados fuera del plazo establecido podrá afectar la planificación logística de los retiros o devoluciones.

A su vez, si se llegasen a producir problemas con las direcciones y/o contacto que no pudiesen ser resueltos con el Vendedor dentro de 15 días hábiles de ocurrido el incidente, se autoriza a Marketplace Paris para que los productos sean destruidos, subastados o vendidos, sin obligación de reembolso por parte de Cencosud.

### **2.5.4 Eximiciones por incidencias atribuibles al Operador Logístico (OPL)**

En aquellos casos en que el Vendedor estime que un incumplimiento operacional es consecuencia de una incidencia atribuible al Operador Logístico (OPL), deberá informar dicha situación al Marketplace a través de los canales oficiales habilitados para ello el mismo día en que ocurra la incidencia o, como máximo, el día hábil siguiente.

Este plazo tiene por objeto permitir la revisión oportuna de los antecedentes y la validación de los hechos mientras la información operacional se encuentra disponible.

Las solicitudes informadas con posterioridad al plazo señalado podrán no ser evaluadas para efectos de una eventual eximición de responsabilidad o de impacto en los indicadores de desempeño y reputación del Vendedor.

## **2.6. Gestión Postventa**

El Vendedor es responsable de todas y cada una de las peticiones de los Consumidores o Compradores derivadas de las solicitudes de compra; especialmente, las que sean consecuencia del ejercicio de cualquiera de los derechos que consagra la ley en beneficio de los consumidores, derechos que el Vendedor debe reconocer y respetar.

La gestión Postventa se debe hacer exclusivamente a través del equipo del Marketplace, quien se comunicará con el Vendedor para estos efectos, manteniendo el Marketplace la relación directa y exclusiva con el Consumidor.

#### **2.6.1. Derecho a Retracto:**

Si el Consumidor hace uso de su derecho a retractor dentro del plazo ampliado de 30 días posteriores a la recepción del producto, Paris Marketplace realizará la devolución del dinero a cliente y se hará la reversa respectiva, que se verá reflejado en el Estado de Pago. El Vendedor será notificado y podrá acceder al detalle dentro del "Seller Center". El Vendedor estará obligado a recibir todas las devoluciones y retornos de productos que lleguen a sus bodegas y a emitir y entregar, a través de sus propios medios la Nota de Crédito al Consumidor. El Vendedor tendrá 3 días hábiles desde la recepción del producto para verificar si se cumplen las condiciones del artículo 3 bis letra b) de la ley 19.496. Si los productos presentan algún daño el Vendedor podrá solicitar dentro del plazo anteriormente señalado una compensación a través de "Seller Center", que dependerá del nivel del daño reportado, especificado en la sección Devoluciones de este Términos y condiciones (**Tabla 2: Compensación al Vendedor en devoluciones**).

El precio para devolver, así como todos los costos y gastos asociados para los casos en que aplique la devolución del producto es de responsabilidad del Vendedor y serán descontados de sus Remesas.

El Marketplace, en caso de ser necesario, podrá modificar los plazos convencionales señalados en estos T&C, según las capacidades de operación o en función de estados excepcionales como sismo, inundación, pandemia o cualquier evento de similar naturaleza; los que serán comunicados oportunamente. En las condiciones descritas y/o en caso fortuito o fuerza mayor, el Marketplace se asegurará de ejecutar las revisiones y retractos con la mayor celeridad posible, pudiendo, en estos casos excepcionales, efectuar la revisión de los productos y/o servicios y comunicar las conclusiones al Vendedor para que este ejecute el retractor en los términos descritos en los párrafos precedentes.

**2.6.2. Garantía Mínima Legal:** Si el Consumidor ejerce el derecho a la garantía mínima legal que le reconoce la ley 19.496, a través de cualquiera de los canales de contacto que Marketplace pone a su disposición para ello, una vez haya entregado el producto, Marketplace lo enviará al Vendedor, quien se encargará de realizar un informe técnico del producto para certificar o verificar si el origen de la falla o desperfecto reclamada por el Consumidor, le es o no imputable; debiendo dar respuesta a Marketplace en un plazo no mayor de 5 días hábiles. El Vendedor no debe reparar el producto, solo realizar el informe técnico. Si este informe técnico no se recibe dentro del plazo establecido, Paris Marketplace realizará una devolución de dinero a cliente y cerrará el caso como garantía autoaceptada, sin derecho a una apelación. Una vez informado por parte del Vendedor acerca del resultado del informe técnico, Paris Marketplace lo enviará al Consumidor y/o Comprador. El Vendedor no puede rechazar el producto cuando se cumplan las condiciones legales de la garantía mínima legal, caso en el que deberá ofrecer al Consumidor el cambio, o la devolución de lo pagado, o la reparación del producto, a la sola elección del Consumidor. Mayores detalles sobre la forma de proceder en T&CV-MKP-POL-009-Políticas de Operaciones y Logística y/o T&C Consumidor. Si el Consumidor escoge cambio o reparación del producto, la gestión de dicha solicitud le corresponderá al Vendedor. En caso de que el Consumidor prefiera la devolución del dinero, esta será gestionada por Marketplace. Cuando no concurren las condiciones legales para aplicar la garantía mínima legal, el producto debe ser devuelto al Consumidor. Por motivos de campañas específicas en navidad, Marketplace Paris puede, eventualmente, extender los plazos legales de las garantías que consagra la Ley de Derechos del Consumidor, circunstancias que deben ser respetadas por los vendedores. Los vendedores tendrán derecho a ser informados con antelación de 30 días.

#### **2.6.3. Contacto con el Vendedor**

Si el Consumidor solicita los datos de contacto del Vendedor, el Marketplace informará los necesarios para que el Consumidor pueda ejercer sus derechos, especialmente, los derechos a la información y reclamación. Esto sin perjuicio de la obligación de mantener informados en los Sitios web, en Paris APP y Easy APP, los siguientes antecedentes del Vendedor: Razón Social, RUT, domicilio y representante legales.

#### **2.6.4. Garantía Marketplace:**

Los vendedores que comercialicen sus productos a través de Marketplace aceptan que estos se adhieran a las políticas de devoluciones y garantías que Cencosud ofrece a sus clientes, dentro de las que destacan:

\* Anulación de compra por fallas dentro de los 10 primeros días, sin revisión de servicio técnico.

\* Devolución automática de productos eléctricos/electrónicos cuyo valor sea de \$80.000 o inferior que presenten fallas dentro de los 6 primeros meses.

Para más información consultar: <https://ayuda.paris.cl/ayuda/garantia-de-producto>

## **2.7. Sistema de Reputación**

El Marketplace evaluará al Vendedor periódicamente para establecer su nivel de servicio y, por lo tanto, su nivel de relevancia en el Sitio o Plataforma. Lo anterior, a través de un Sistema de Reputación de los Vendedores. Este sistema es actualizado periódicamente en base a datos vinculados con su actividad en el Sitio o Plataforma y/o a los comentarios ingresados por los Consumidores o Compradores según las operaciones que hayan realizado.

Para obtener más información sobre el sistema de Reputación debe consultar el [T&CV-MKP-ASR-008-Anexo Sistema de Reputación.](#)

El Sistema de Reputación podrá ser considerado por el Marketplace para determinar el acceso del Vendedor a determinados beneficios comerciales, campañas promocionales, espacios de visibilidad, herramientas de posicionamiento, modalidades logísticas o funcionalidades especiales de la Plataforma. La reputación no constituye el único criterio considerado para estos efectos, pudiendo el Marketplace considerar adicionalmente factores tales como la categoría del producto, disponibilidad de stock, cumplimiento normativo, calidad de las publicaciones y otros criterios operacionales o comerciales objetivos, relacionados con la experiencia del consumidor, el correcto funcionamiento de la Plataforma y el cumplimiento de los estándares del Marketplace.

## **2.8. Compliance**

El Vendedor declara expresamente que ha tomado conocimiento de las disposiciones de la Ley N°20.393 sobre Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas y de los Delitos de que ésta contempla. A su vez, declara que se encuentra en conocimiento que Cencosud ha implementado un "Modelo de Prevención de Delitos" ("MPD"), que también aplica a los Vendedores en el Marketplace; y en consideración a ello, se obliga a:

- Participar sólo en negocios legítimos que no contravengan la legislación nacional vigente.
- Adoptar controles internos eficientes y eficaces que prevengan la comisión de los delitos señalados en la Ley N°20.393, por parte de sus propios trabajadores evitando incurrir en responsabilidad penal como persona jurídica. En relación con ello, el Vendedor declara que ni éste ni alguno de sus trabajadores, han sido condenados por las conductas referidas en dicha norma.
- Reportar al Encargado de Prevención de Delitos de Cencosud todo pago, transacción o la realización de cualquier conducta delictual contemplada en la Ley N°20.393, y en general, informar de cualquier conducta sospechosa que involucre a los Colaboradores del Vendedor que pueda conllevar la responsabilidad penal de Cencosud.
- Acceder, cuando lo requiera Cencosud, a costo de éste, a la realización de auditorías independientes que permitan establecer el cumplimiento de la Ley N°20.393.
- Cooperar oportunamente y de buena fe con cualquier investigación que lleve adelante Cencosud frente al conocimiento o indicio que adquiera sobre la realización de alguna de las conductas establecidas en la Ley N°20.393 o conductas que vayan en contra del Código de Ética de Cencosud;
- No efectuar a nombre de Cencosud y/o cualquiera de sus empresas relacionadas, o en beneficio de ellas, cualquier especie de pago indebido o ilegítimo a funcionarios de la administración pública de cualquier tipo de repartición.
- Tomar inmediatamente todas las medidas que sean necesarias para esclarecer hechos que revistan caracteres de alguno de los delitos contemplados en la Ley N° 20.393 por parte de algún trabajador del Vendedor y evitar cualquier daño eventual al patrimonio o imagen de Cencosud, por tales conductas.
- Mantener indemne de cualquier perjuicio causado a Cencosud en su reputación, integridad, imagen, o cualquier otro daño patrimonial, como consecuencia de la realización de conductas contrarias a lo dispuesto en la señalada Ley o en el presente contrato, para lo cual Cencosud se reserva todas las acciones legales, administrativas y/o judiciales pertinentes.

El incumplimiento de alguna de las obligaciones establecidas en la presente cláusula por parte del Vendedor dará derecho al Marketplace a resolver en forma inmediata los presentes Términos y condiciones, sin que de ello resulte para Cencosud responsabilidad alguna, y sin perjuicio de los derechos y acciones que pudieran surgir a su favor por tal incumplimiento.

## **2.9. Representante y domicilio para recibir notificaciones**

Para todos los efectos legales y relacionados estos T&C, Cencosud designa como representante legal del Marketplace al señor Andrés Parker Parada, cédula nacional de identidad número 15.384.841-6, domiciliado para estos efectos en Avenida Presidente Kennedy número 9001, Piso 4, comuna de Las Condes, Santiago.

**2.10. Jurisdicción y ley aplicable**

Estos Términos y Condiciones, tanto en sus Condiciones Generales como sus Condiciones Particulares, se rigen por las leyes vigentes en la República de Chile, siendo competentes para conocer y resolver cualquier disputa relacionada a los mismos, los Tribunales Ordinarios en lo Civil, con asiento en la ciudad y comuna de Santiago. Lo anterior, sin perjuicio de los tribunales que resulten competentes de acuerdo con las normas de la ley 20.416 si fueren pertinente.

# **I. T&CV-MKP-ATC-001-ANEXO TABLA DE COMISIONES**

Este anexo tiene como objetivo informar al Vendedor las comisiones por categoría del Marketplace, al comercializar sus productos y servicios en la plataforma [www.paris.cl](http://www.paris.cl), [www.easy.cl](http://www.easy.cl), Paris APP y Easy APP respectivamente.

La Tabla de Comisiones sólo es aplicable al Vendedor que ha aceptado los Términos y Condiciones - T&CV-MKP-CS-000- TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL "VENDEDOR" PARA EL USO DE "MARKETPLACE CENCOSUD".

En el siguiente cuadro se informan las comisiones por división, departamento y familia, según aplique a los productos del Vendedor.

| Grupo Familia              | Familia                        | Comisión |
|----------------------------|--------------------------------|----------|
| Accesorios Moda            | Relojería                      | 17%      |
| Accesorios Moda            | Anteojos                       | 17%      |
| Accesorios Moda            | Accesorios vestuario           | 18%      |
| Accesorios Moda            | Carteras y Mochilas            | 18%      |
| Belleza y cuidado personal | Cuidado Personal e Higiene     | 16%      |
| Belleza y cuidado personal | Perfumería                     | 16%      |
| Belleza y cuidado personal | Maquillaje y Accesorios        | 16%      |
| Belleza y cuidado personal | Tecno Belleza                  | 12%      |
| Deco hogar                 | Decoración                     | 16%      |
| Deco hogar                 | Iluminación                    | 17%      |
| Deco hogar                 | Menaje Mesa y Cocina           | 15%      |
| Deco hogar                 | Vinos y Gourmet                | 10%      |
| Deco hogar                 | Comedor                        | 16%      |
| Deco hogar                 | Muebles                        | 16%      |
| Deco hogar                 | Living                         | 16%      |
| Deco hogar                 | Camas/Set                      | 15%      |
| Deco hogar                 | Maletería                      | 17%      |
| Deco hogar                 | Ropa de cama                   | 16%      |
| Deco hogar                 | Accesorios de Baño y Toallas   | 17%      |
| Deco hogar                 | Alfombras                      | 17%      |
| Deco hogar                 | Cortinas                       | 17%      |
| Electro Hogar              | Electrodoméstico               | 12%      |
| Electro Hogar              | Climatización                  | 12%      |
| Electro Hogar              | Lavado y Secado                | 10%      |
| Electro Hogar              | Cocina                         | 10%      |
| Electro Hogar              | Refrigeración                  | 10%      |
| Electro Hogar              | Máquinas de Coser              | 14%      |
| Electro Hogar              | Equipamiento Industrial Cocina | 10%      |

| Grupo Familia | Familia                         | Comisión |
|---------------|---------------------------------|----------|
| Fitness       | Deportes                        | 14%      |
| Fitness       | Bicicleta                       | 15%      |
| Fitness       | Camping                         | 15%      |
| Fitness       | Fitness y Máquinas              | 14%      |
| Fitness       | Electromovilidad                | 13%      |
| Fitness       | Motos                           | 9%       |
| Fitness       | Aire libre y Juegos de Exterior | 14%      |
| Fitness       | Suplementos y Vitaminas         | 12%      |
| Fitness       | Vestuario deportivo             | 18%      |
| Infantil      | Juguetes                        | 16%      |
| Infantil      | Accesorios de Bebé              | 15%      |
| Infantil      | Coches                          | 15%      |
| Infantil      | Sillas de auto                  | 15%      |
| Infantil      | Cuidado Maternal y Alimentación | 15%      |
| Tecnología    | Accesorios Fotografía           | 13%      |
| Tecnología    | Accesorios TV                   | 11%      |
| Tecnología    | Accesorios Computación          | 12%      |
| Tecnología    | Accesorios Celulares            | 11%      |
| Tecnología    | Seguridad                       | 12%      |
| Tecnología    | Consolas y Videojuegos          | 10%      |
| Tecnología    | Accesorios Videojuegos          | 15%      |
| Tecnología    | Wearables                       | 10%      |
| Tecnología    | Fotografía                      | 13%      |
| Tecnología    | TV                              | 8%       |
| Tecnología    | Celulares                       | 9%       |
| Tecnología    | Computación                     | 10%      |
| Tecnología    | Impresión                       | 10%      |
| Tecnología    | Accesorios Wearables            | 12%      |
| Tecnología    | Audio                           | 12%      |
| Tecnología    | Drones                          | 12%      |
| Tecnología    | Accesorios Drones               | 12%      |
| Tecnología    | Accesorios para Autos           | 12%      |

| Grupo Familia                        | Familia                                          | Comisión |
|--------------------------------------|--------------------------------------------------|----------|
| Vestuario - Hombre, mujer, infantil. | Tops                                             | 18%      |
| Vestuario - Hombre, mujer, infantil. | Ropa Interior y Pijamas                          | 18%      |
| Vestuario - Hombre, mujer, infantil. | Bottoms                                          | 18%      |
| Vestuario - Hombre, mujer, infantil. | Zapatos y Zapatillas                             | 18%      |
| Vestuario - Hombre, mujer, infantil. | Trajes de Baño                                   | 18%      |
| Vestuario - Hombre, mujer, infantil. | Escolar                                          | 18%      |
| Consumo Masivo                       | Alimentos y Bebestibles                          | 10%      |
| Consumo Masivo                       | Limpieza                                         | 10%      |
| Consumo Masivo                       | Cuidado personal                                 | 12%      |
| Consumo Masivo                       | Infantil alimento                                | 12%      |
| Consumo Masivo                       | Pañales infantiles                               | 12%      |
| Nuevos Negocios                      | Autopartes                                       | 12%      |
| Nuevos Negocios                      | Bebestibles (Alcohólicas)                        | 10%      |
| Nuevos Negocios                      | Gourmet                                          | 10%      |
| Nuevos Negocios                      | Herramientas                                     | 12%      |
| Nuevos Negocios                      | Instrumentos Musicales                           | 14%      |
| Nuevos Negocios                      | Libros                                           | 14%      |
| Nuevos Negocios                      | Mascotas                                         | 15%      |
| Nuevos Negocios                      | Mascotas, Alimentos y Bebidas                    | 8%       |
| Nuevos Negocios                      | Papelería                                        | 15%      |
| Nuevos Negocios                      | Construcción                                     | 12%      |
| Nuevos Negocios                      | Ferretería Baños                                 | 12%      |
| Nuevos Negocios                      | Ferretería Pinturas                              | 12%      |
| Nuevos Negocios                      | Terminaciones                                    | 12%      |
| Nuevos Negocios                      | Muebles de Baños y Cocinas                       | 12%      |
| Nuevos Negocios                      | Agua Caliente (Calefontes, Termos, Bombas Calor) | 12%      |
| Nuevos Negocios                      | Jardín (Maquinaria Jardín, Bodegas, Plantas)     | 12%      |
| Nuevos Negocios                      | Organización (Cajas-Estantes-organizadores)      | 16%      |

*El Marketplace podrá modificar la presente Tabla de Comisiones de conformidad con lo establecido en la cláusula 1.6 de los Términos y Condiciones del Vendedor.*

## **II. T&C-MKP-APP-002-ANEXO DE ARTÍCULOS PROHIBIDOS Y PERMITIDOS**

El Marketplace dispone un listado de productos y servicios cuyo ofrecimiento, solicitud, publicación, compra o venta están prohibidos por políticas internas y/o para garantizar el cumplimiento de las leyes vigentes, según sea el caso. Los Vendedores son exclusivos responsables de la legalidad y legitimidad de los artículos que ofrecen. El Marketplace Cencosud podrá finalizar las publicaciones que no cumplan con las políticas aquí mencionadas. Por eso, se recomienda revisar dicho listado antes de publicar algún producto.

El presente anexo tiene como objetivo dar a conocer a los Vendedores qué productos se pueden vender y cuáles no, dentro del Marketplace.

Asimismo, el presente anexo es aplicable para todos los Vendedores que tiene interés en publicar productos en el Marketplace, lo hayan hecho o no, haya o no acordado un contrato de Venta.

El Marketplace prohíbe la publicación de productos y/o servicios relacionados con los siguientes enunciados:

1. Armas, municiones y material explosivo
2. Celulares, equipos de telecomunicaciones y servicios fuera de ley
3. Estupefacientes y sustancias prohibidas
4. Flora, fauna y derivados
5. Fuegos artificiales
6. Huesos, órganos y residuos humanos
7. Tabaco y productos relacionados
8. Productos fuera del comercio
9. Medicamentos, productos para la salud y/o la estética
10. Productos y servicios financieros
11. Listas de correo y base de datos personales
12. Productos o servicios para adultos, relacionados con la pornografía, eróticos o no aptos para menores prohibidos por la ley
13. Violencia y discriminación
14. Decodificadores, antenas y señales
15. Publicaciones que violen derechos de propiedad intelectual
16. Documentos legales y personales
17. Patrimonio histórico, cultural, arqueológico y paleontológico
18. Programas o servicios para hackear dispositivos electrónicos
19. Loterías o productos de azar
20. Publicaciones con fines distintos a la venta de un producto o servicio
21. Manuales, cursos en formato impreso o digital y guías de estudio
22. Productos que requieran homologación o autorización de organismos estatales
23. Seguros
24. Vehículos sin documentación y productos para vehículos que infrinjan leyes vigentes
25. Entradas para espectáculos fuera de la ley
26. Prohibiciones para compra internacional
27. Millas y/o puntos
28. Equipamiento médico y productos relacionados
29. Ventas de bebidas alcohólicas a menores de 18 años

### **¿Qué se puede vender en el Marketplace Cencosud?**

A continuación, se enumeran 10 grupos de familias de artículos que como Vendedor puedes comercializar a través de nuestro Marketplace:

1. **Accesorios Moda**  
Relojería, Anteojos, Accesorios vestuario, Carteras y Mochilas.
2. **Belleza y cuidado personal**  
Cuidado Personal e Higiene, Perfumería, Maquillaje y Accesorios, Tecno Belleza.
3. **Deco Hogar**  
Decoración, Iluminación, Menaje Mesa y Cocina, Comedor, Muebles, Living, Camas/Set Malatería, Ropa de cama, Accesorios. de Baño y Toallas, Alfombras, Cortinas.
4. **Electro Hogar**  
Electrodoméstico, Climatización, Lavado y Secado, Cocina, Refrigeración, Máquinas de Coser, Equipamiento Industrial de Cocina.
5. **Fitness**  
Deportes, Bicicleta, Camping, Fitness y Máquinas, Electromovilidad, Aire libre y Juegos de Exterior, Suplementos y Vitaminas.
6. **Infantil**  
Juguetes, Accesorios de Bebe, Coches, Sillas de auto, Cuidado Maternal y Alimentación
7. **Tecnología**  
Accesorios de Fotografía, Accesorios de TV, Accesorios de Computación, Accesorios Para Celulares, Seguridad, Consolas y Videojuegos, Accesorios Videojuegos, Wearables, Fotografía, TV, Celulares, Computación, Impresión, Accesorios de Wearables, Audio, Drones, Accesorios Para Drones, Accesorios Para Autos.
8. **Vestuario - Hombre, mujer, infantil.**  
Tops, Ropa Interior y Pijamas, Bottoms, Zapatos y Zapatillas, Trajes de Baño, Escolar.
9. **Consumo Masivo**  
Alimentos y Bebestibles (Despensa), Limpieza, Cuidado Personal, Infantil Alimentos, Pañales Infantiles.
10. **Nuevos Negocios**  
Autopartes, Bebestibles (Alcohólicas), Gourmet, Herramientas, Instrumentos Musicales, Libros, Mascotas, Papelería. En el caso de Bebidas alcohólicas, el Vendedor debe agregar en su publicación: "Productos sólo para mayores de edad, se pedirá acreditar esta condición al momento de la entrega".

*Marketplace Cencosud se reserva el derecho de cambiar el presente anexo en cualquier momento. En cuyo caso, se informará a los titulares sobre los cambios o actualizaciones realizadas*

### **III. T&CV-MKP-PISV-003-POLÍTICAS DE INHABILITACIÓN Y SUSPENSIÓN DE VENDEDORES**

El propósito de esta Política es regular las faltas, irregularidades y/o incumplimientos de un Vendedor, ya sean de índole tecnológica, operativa, logística, comerciales, conducta humana, legales, otras; que pudiera ameritar su inhabilitación y/o suspensión dentro del Marketplace. Mediante esta Política, el Marketplace Cencosud enfatiza la importancia de que todos los Vendedores se hagan responsables de su comportamiento para poder permanecer operando de forma continua.

De la misma manera, este documento tiene el objetivo de alertar y dar a conocer al Vendedor de las faltas, irregularidades y/o incumplimientos que pueden ocasionar su inhabilitación y/o suspensión dentro del Marketplace.

Esta Política es aplicable para todos los Vendedores que publiquen sus productos en el Marketplace, hayan o no acordado algún contrato de Venta en el Marketplace Cencosud.

El Marketplace Cencosud declara que inhabilitará o suspenderá usuarios, si alguno de ellos incurriera en alguna de las siguientes faltas o irregularidades:

1. **Duplicidad de Cuentas:** En el Marketplace cada Vendedor es identificado por su seudónimo o apodo, el que deberá ser único. En este sentido, si un usuario se inscribe bajo diferentes identidades podrá ser inhabilitado permanentemente para operar en el Marketplace Cencosud. Nuestro objetivo es mantener una comunidad segura, donde puedas operar con confianza. Tu seudónimo es tu identidad y puedes modificarlo una vez por año. Si tienes dudas, revisa los Términos y Condiciones Generales.
2. **Incumplimiento en la operación:** en el Marketplace se inhabilitará a todo Vendedor que no cumpla con los estándares establecidos en el anexo XI. T&CV-MKP-ACPO-011-Anexo Cese publicaciones por conceptos de operación.
3. **Incumplimiento del compromiso compra/venta:** Cada vez que un usuario publica un artículo adquiere una obligación. En caso de que la venta se concrete deberá hacer la entrega de este en las condiciones que haya informado dentro de su publicación y que haya convenido con el Consumidor o Comprador. Si un Vendedor es responsabilizado en forma reiterada por no cumplir con este compromiso, el Marketplace lo podrá inhabilitar para continuar operando en el sitio.
4. **Operaciones Irregulares:** En el Marketplace, trabajamos para mantener una corporación segura, donde los Vendedores puedan operar con confianza. Para ello es necesario que todos los Vendedores mantengan un comportamiento correcto, adecuado a lo expresado en los Términos y Condiciones Generales que aceptaron al inscribirse. Si un Vendedor perjudica o intenta perjudicar a otros Vendedores y/o Consumidores a través de operaciones irregulares, el Marketplace podrá suspenderlo o incluso inhabilitarlo permanentemente para operar en el sitio. Sin perjuicio de lo anterior, el Marketplace se reserva también el derecho de entregar toda información referente a los Vendedores, así como a sus operaciones a autoridades competentes. [Ver Políticas de privacidad y de tratamientos de datos personales.](#)
5. **Lenguaje Inapropiado:** El objetivo del Marketplace es mantener una comunidad segura y cordial. El respeto entre sus miembros es condición necesaria para su desarrollo. Por esta razón no está permitido el uso de un lenguaje soez, ni insultante, ni inadecuado para el ámbito en el que se expresa. Cualquier Vendedor que utilice un lenguaje inadecuado tanto en su página de artículo, como en los foros, etc., podrá ser suspendido temporalmente, o incluso inhabilitado definitivamente para operar en el sitio.
6. **Técnicas de Publicación prohibidas de forma reiterada:** En el Marketplace creemos que reglas claras ayudan a mantener una comunidad segura y dinámica. Por esta razón, si un Vendedor utiliza en reiteradas ocasiones técnicas de publicación prohibidas, el Marketplace podrá suspenderlo o incluso inhabilitarlo permanentemente para operar en el sitio. Para evitar inconvenientes es recomendable releer las [T&CV-MKP-PPI-006-Pol.de Marcas, Prop.Indus e Int](#) y [T&CV-MKP-PP-007-Políticas de Publicación](#) antes de publicar un artículo.
7. **Menor de edad:** En el Marketplace trabajamos para mantener una comunidad segura, donde los usuarios puedan operar con confianza. Por esto, sólo aquellos Vendedores que tengan capacidad legal de contratar pueden operar dentro del sitio. Lamentablemente los menores de edad no se encuentran en esta situación ya que de acuerdo con las leyes vigentes no están autorizados para responder por transacciones comerciales. Si una cuenta se encontrara inscrita a nombre de un menor de edad o a través de personas que no la representan, será inhabilitada para operar dentro del sitio.

8. **Error en la cuenta de E-mail:** En el Marketplace trabajamos para mantener una comunidad segura, donde los usuarios puedan operar con confianza. Cuando la dirección de e-mail de un Vendedor tiene problemas para recibir los mensajes que le enviamos desde el Marketplace Cencosud, la cuenta de este podrá ser inhabilitada temporalmente hasta tanto nos informe una nueva dirección de e-mail y su seudónimo.
9. **Inhabilitación por no aceptar términos y condiciones vigentes:** Todos los Vendedores que ya forman parte del Marketplace Cencosud deberán ir aceptando las nuevas versiones de este documento, junto con sus políticas y anexos respectivamente vinculados. En caso de que cualquiera de los documentos precedentemente mencionados no fuese aceptado en los plazos que establezca el Marketplace, será inhabilitado para operar en el sitio. Mientras dure esta situación el Vendedor no podrá realizar nuevas publicaciones, y las que tenga activas serán dadas de baja (salvo en el caso de las publicaciones con ofertas vigentes las cuales permanecerán activas). Una vez regularizada la aceptación del T&C y todas las políticas asociadas podrá volver a operar normalmente. Para el caso, de los Vendedores nuevos, hasta que no hayan aceptado los Términos y Condiciones Vigentes, no podrán operar en nuestro Marketplace.
10. **Replica o Imitación de Marcas.** Ver [Clausula 2.2](#) de la T&CV-MKP-PP-007 POLÍTICAS DE PUBLICACIÓN.
- El Marketplace se reserva expresamente el derecho de suspender temporal o permanentemente a un Vendedor, por considerarlo no adecuado para el funcionamiento del servicio.
11. **Datos de Contacto Vigentes.** en Marketplace se podrá inhabilitar a todo Vendedor que no cumpla con mantener su información de contacto y direcciones vigentes en Seller Center.

*El Marketplace se reserva el derecho de cambiar la presente política en cualquier momento. En cuyo caso, se informará a los titulares sobre los cambios o actualizaciones realizadas.*

#### **IV. T&CV-MKP-PFC-004-POLÍTICAS DE FACTURACIÓN Y COBRANZA**

A través de la presente política se establece y comunica a los Vendedores los lineamientos de Marketplace respecto de la emisión de facturación por los servicios prestados por el Marketplace, alineado al cumplimiento de las normas establecidas por la ley 19.496 Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y SII (Servicios de Impuestos Internos).

El objetivo de estas políticas es dar a conocer a los Vendedores cómo funciona el proceso de Facturación y Cobranzas dentro del Marketplace Cencosud.

Esta Política abarca desde los pagos hasta los cobros al Vendedor por diversos conceptos y su facturación respecto a su operación dentro del Marketplace.

##### **1. Pago del servicio al Vendedor**

El proceso de cálculo de las sumas que pudiera corresponder abonar al Vendedor inicia una vez que este ha emitido la orden de compra al Consumidor y/o Comprador. El Vendedor, podrá objetar los valores asociados a sus ventas y/o descuentos que aparezcan registrados en la respectiva factura o Estado de Pago dentro de un plazo de 8 días corridos contados desde que la factura o Estado de Cuenta quede a su disposición en el Seller Center.

Transcurrido dicho plazo sin objeciones, o habiéndose solucionado o desestimado las objeciones que pudiera haber presentado el Vendedor, se entenderá que el Estado de Pago queda aprobado e iniciará su proceso de pago, mediante la liberación de la Orden de Pago dentro de un máximo de 24 horas. La solicitud de pago será emitida en forma automática todos los viernes de cada semana; y de 5 a 7 días hábiles de esta solicitud, se realizará el respectivo abono a la cuenta del Vendedor.

Sin perjuicio de lo anterior, el Vendedor podrá solicitar pago en otras fechas a su elección, en un plazo de espera a la cuenta corriente de 5 a 7 días hábiles. Sin embargo, si la venta corresponde a productos Fulfillment, el pago es mensual.

Todo pago será efectuado a la cuenta bancaria que haya informado o registrado el Vendedor. Este es el responsable de mantener actualizados los datos de la cuenta bancaria de la sociedad, tal como se indica en el apartado 7 de los Términos y Condiciones Generales, y es el responsable de informar oportunamente cualquier cambio o modificación de dicha cuenta. Los cambios o modificaciones deberán ser informados vía ticket al equipo de Soporte.

##### **2. Facturación**

###### **2.1 Facturación del Marketplace al Vendedor**

El Marketplace consolidará la comisión retenida mensual del Vendedor y emitirá una factura o Estado de Pago de forma automática la última semana del mes, para lo cual tomará en consideración todas las solicitudes de pago pendientes de facturar, ya sea que corresponden al mismo mes en proceso de cierre o a meses anteriores. El costo de despacho será incorporado en el total de la factura en base a las tarifas del Marketplace que correspondan.

La factura saldrá por el total calculado entre los cargos del Marketplace al Vendedor, descontando los abonos por rebates y compensaciones. El desglose se entregará en un documento adicional denominado "Detalle de factura", el cual no constituye ningún efecto legal, pero sirve para clarificar los conceptos incluidos en el cálculo de la factura.

Para los Vendedores que estén activos en más de un canal de venta del grupo Cencosud, recibirán una factura independiente. Es decir, los productos comercializados en Paris.cl o Paris APP, serán facturas emitidas desde Cencosud Retail, RUT 81.201.000-K, mientras que si tiene productos comercializados en Easy.cl o Easy APP, serán facturas emitidas desde Easy Retail, RUT 76.568.660-1.

En el caso de servicios de despacho Fulfillment, el pago al Vendedor será determinado en base a la liquidación de factura con frecuencia mensual, generada por producto vendido, es decir, una vez que el producto haya salido de la bodega Fulfillment del Marketplace.

###### **2.2 Emisión de Documentos Tributarios del Vendedor al Consumidor y/o Comprador**

La responsabilidad legal y contractual de emitir y entregar la boleta o factura correspondiente a la compra del producto comercializado a través de Marketplace al Consumidor y/o Comprador, le corresponde exclusivamente

al Vendedor, quien deberá emitirlas y entregarlas dentro de los plazos y en la forma establecidos por la ley; y en todo caso al momento de confirmar la compra o de entregar el producto. Sin embargo, para los Vendedores que están en la modalidad de servicio Fulfillment by Paris, la boleta y/o factura puede ser emitida por el Marketplace Cencosud, a nombre y cuenta del Vendedor.

Según lo establecido por ley, cada boleta o factura debe especificar claramente el precio de los productos de manera independiente del precio por despacho de la orden. También debe incluir la correcta descripción de los productos.

### **3. Cargos, Multas y/o Abonos**

El Vendedor estará afecto a descuentos o abonos por el Marketplace para compensar los daños, pérdidas y acuerdos comerciales que se le ha causado mediante las diversas operaciones realizadas dentro de nuestro Marketplace.

#### **Los abonos pueden consistir en Indemnizaciones, Compensaciones y/o Acuerdos Comerciales:**

- **Indemnizaciones:** Corresponden a pagos efectuados a favor del Vendedor por pérdidas, extravíos, daños de productos u otras incidencias atribuibles a la operación de Marketplace Cencosud, siempre que se cumplan las condiciones establecidas en el presente instrumento.  
No procederá el pago de compensaciones respecto de aquellas órdenes de compra que, al momento de ocurrir la incidencia, no cuenten con el correspondiente documento tributario emitido con anterioridad al despacho de la orden e ingresado correctamente en Seller Center, aun cuando la causa de la pérdida, daño o extravío no sea imputable al Vendedor.  
Asimismo, no serán objeto de compensación aquellas órdenes de compra cuyos productos presenten daños, pérdidas, extravíos o cualquier otra incidencia que sea consecuencia de acciones u omisiones imputables al Vendedor, incluyendo, entre otras, las siguientes situaciones:
  - \* Embalaje insuficiente, inadecuado o que no cumpla con los estándares mínimos para la correcta conservación de los productos.
  - \* Etiquetado incorrecto, incompleto o ilegible de los bultos o productos.
  - \* Errores en la preparación, consolidación o despacho de los pedidos que ocasionen pérdidas, confusión logística, entregas erróneas o cualquier otra incidencia operacional.
  - \* Cualquier incumplimiento de los procedimientos operativos establecidos por Marketplace para la preparación y despacho de las órdenes.

Del mismo modo, Marketplace no será responsable ni estará obligado a otorgar pago alguno por pérdidas, daños, extravíos, cancelaciones o cualquier otra incidencia derivada de actos u omisiones del Vendedor o de servicios logísticos, transportistas o terceros contratados directa o indirectamente por el Vendedor, distintos de aquellos expresamente provistos por Marketplace.

En caso de existir una devolución o retorno de producto que no esté correctamente ingresada en Seller Center, el vendedor tendrá los mismos plazos para apelar desde que se recepciona físicamente el producto. Esta apelación debe ser de manera unitaria a través de *ticketera soporte Aurora*. A su vez, solo se aceptarán apelaciones de compensación de órdenes cuya fecha de venta sea de los últimos 3 meses.

- **Acuerdos Comerciales:** pagos a favor del Vendedor relacionados a promociones compartidas, negociaciones de comisiones al ingreso y/o despacho propio. El Vendedor deberá negociar previamente dichos acuerdos comerciales con el área correspondiente (área comercial) y posteriormente dicha área calculará su rebate (Pago) al acuerdo correspondiente, debiendo quedar todo esto por escrito.

#### **Los cobros o descuentos a los Vendedores pueden consistir en:**

**Costas por cobros y/o descuentos:** cobros al Vendedor que son negociadas con los Vendedores y corresponden a Planes de Medios, Fulfillment, Flota, etc. Además, comisiones y multas con aviso previo, si es que aplica.

- **Forma de Pago Fulfillment:** Las liquidaciones emitidas serán obligatorias para el pago y cada una de estas tendrán un plazo de 15 días para su respectiva revisión y/o reclamo.
- **Cobros de devoluciones a Vendedor que ya no operan en MKP:** Los Vendedores que decidan retirarse o dejar de operar en nuestro Marketplace de forma voluntaria, solo podrán hacerlo transcurrido 30 días hábiles desde su última venta, para garantizar que en el evento de producirse algún retrato por parte de un consumidor o comprador los costos asociados a este queden considerados en el estado

de cuenta de cierre de relación. Una vez que el Vendedor haya notificado que no continuará operando dentro del Marketplace, será despublicado de forma inmediata.

- **Cobro al Vendedor por Servicios logísticos:** Los costos asociados al despacho y logística inversa se explican en la **cláusula 7** de La Política de Operaciones y Logísticas.
- **Campañas:** Se cobrarán al Vendedor los cargos por campañas promocionales acordadas previamente con el Vendedor, o que hayan sido gestionadas por el Vendedor, según lo permite el módulo de Campañas del Seller Center.
- **Clientes:** Se transferirán al Vendedor los costos por compensaciones asociadas a reclamos de clientes. Esto puede ser a causa de productos mal publicados, entregas atrasadas del Vendedor, reclamos de post venta, devoluciones y/o garantía, así como cualquier pago que el Marketplace deba hacer por cualquier causa y que sea de responsabilidad del Vendedor. Este cargo siempre se revisará previamente con el Vendedor
- Se transferirán también los costos por compensaciones asociadas a reclamos de clientes por errores de precio que sean responsabilidad del Vendedor, como también los quiebres de stock del Vendedor, por hasta el valor de la comisión de venta del producto.
- **Documentos tributarios:** El Vendedor debe cargar sus boletas y/o facturas en el Seller Center, con plazo máximo el día de entrega del producto. Marketplace revisará las ventas entregadas y se cobrará una multa mensual del 3% del valor de venta del producto, por cada boleta y/o factura no cargada.
- Regularización por información logística incorrecta: En caso de que Marketplace detecte diferencias entre el peso y/o las dimensiones del empaque informadas por el Vendedor y las verificadas durante la operación logística, podrá:
  - i. Regularizar y cobrar al Vendedor las diferencias en los costos logísticos que se generen como consecuencia de la clasificación logística efectivamente determinada
  - ii. Reclassificar el producto conforme a su peso y dimensiones reales para efectos operacionales.
  - iii. Suspender o despublicar temporalmente la publicación del producto hasta que el Vendedor actualice la información correspondiente.
  - iv. En caso de que el Vendedor incurra en tres (3) o más oportunidades en el ingreso de información incorrecta respecto del peso y/o dimensiones de sus productos, Marketplace podrá aplicar una multa de \$1.000 (mil pesos chilenos) brutos por cada unidad de SKU perteneciente a las órdenes respecto de las cuales sea necesario regularizar la información logística correspondiente.

Estos costos serán previamente informados al Vendedor antes de aplicarse.

#### 4. Remesas y Pagos Correspondientes a Meses o Años Anteriores Pendientes de Pago.

En relación con los pagos correspondientes a períodos mensuales y/o anuales anteriores, el Marketplace realizará, en forma periódica, a lo menos **cada tres (3) meses** la revisión de las solicitudes correspondientes a los períodos anteriores al mes en cierre que se encontraren pendientes de pago, para proceder a incorporarlas en el ciclo de facturación que corresponda. Si el saldo pendiente de pago corresponde al período anual anterior, la revisión retroactiva solo considerará un **máximo de dos (2) meses**.

#### 5. Cierre de Cuenta

Un Vendedor puede poner término a la relación comercial con Marketplace cuando estime necesario, pero debe tener en cuenta:

- Entregar los productos que tengan manifiesto confirmado
- Concluir los casos asociados a la post venta del Consumidor
- Contar con el Estado de cuenta al día.

Si un Vendedor cambia de cuenta, pero mantiene el mismo RUT, se hará una transferencia de sus transacciones a la última cuenta vigente.

Si un Vendedor cambia de cuenta, a otro RUT empresa, se puede hacer transferencia de saldos tras una carta de autorización de transferencia de fondos de una empresa a otra.

Si un Vendedor se retira de Marketplace voluntaria o involuntariamente, o bien, porque no registra venta durante 30 días corridos, el Marketplace podrá cobrar cualquier costo o pago en que incurra en el Marketplace por cancelaciones de transacciones de clientes respecto de productos vendidos, o por devoluciones de esos

productos, lo que puede darse hasta 6 meses después de la venta o entrega del producto. Estos fondos equivaldrán al precio de venta total del producto en la respectiva Orden de compra. Por la sola suscripción de estos Términos y Condiciones, el Vendedor autoriza expresamente al Marketplace para facturar conceptos de post venta durante estos 6 meses.

*El Marketplace Cencosud se reserva el derecho de cambiar la presente política en cualquier momento. En cuyo caso, se informará a los titulares sobre los cambios o actualizaciones realizadas.*

## **V. T&CV-MKP-PC-005-POLÍTICAS COMERCIALES**

El objetivo de la presente política es dar a conocer a los Vendedores algunos puntos claves de las políticas comerciales de Marketplace.

Estas políticas son aplicables para todos los Vendedores que han acordado un contrato de Venta en Marketplace.

### **1. Configuración de la tienda**

El Marketplace está conformada por diversas plataformas que permiten su funcionamiento como tienda online de e-commerce, las cuales son:

- Seller Center: donde el Vendedor podrá encontrar una guía de funcionamiento que le permitirá aprender a monitorear sus ventas, imprimir etiqueta y manifiesto para envíos (en conexión con la plataforma envíame para cargas de productos)
- Integradores: tales como Centry y Multivende que funcionan como centralizadores de operaciones que permitirán al Vendedor visualizar y optimizar su operación online y potenciar sus ventas facilitando la administración de su catálogo, inventario, órdenes y logística en un solo lugar.
- Envíame: permitirá al Vendedor gestionar los envíos de sus pedidos de forma integrada con nuestro Marketplace accediendo a los mejores Courier.

Para más información de estas reglas de negocio Ver [T&CV-MKP-PP-007-Políticas de Publicación](#) y [T&CV-MKP-POL-009-Políticas de Operaciones y Logística](#).

### **2. Gestión de pedidos**

La organización, realización, seguimiento y solicitud de compras de productos y/o servicios en Marketplace serán ejecutadas por el Vendedor mediante la plataforma Envíame, sincronizada con la plataforma Seller Center respecto a compras de productos que hayan sido cargados de forma directa; y a las distintas plataformas de integradores en caso de que la compra haya sido de productos cargados de forma indirecta.

Esto permitirá al Vendedor mantener un registro de los pedidos y administración de las personas, procesos y asociaciones necesarias para realizarlos.

Existen diversos parámetros de medición que se deben ejecutar, para lograr una gestión de pedidos eficientes. Para mayor información de estas reglas de negocio Ver [T&CV-MKP-POL-009-Políticas de Operaciones y Logística](#).

### **3. Promociones u Ofertas**

El Marketplace, dispone de los siguientes medios promocionales: Pagos con la Tarjeta Cencosud Scotiabank, campañas publicitarias, mailing, y posicionamiento de productos; tales alternativas promocionales podrían tener una tarifa asociada por cuenta del Vendedor.

### **4. Acuerdos Comerciales**

Nuestro Marketplace estará abierto a la negociación especial de comisiones con los Vendedores que cumplan condiciones y/o criterios, tales como:

- Niveles de servicio (Cumplimiento Logístico)
- Metas de ventas, etc.

### **5. Pagos**

Los Vendedores podrán consultar los diferentes tipos de pagos y/o cobros en Marketplace mediante la [T&CV-MKP-PFC-004-Políticas de Facturación y Cobranzas](#).

## **6. Catálogo**

Para la revisión de los productos cargados y corregidos por parte del Vendedor, el Marketplace dispone de un proceso de catálogo que se encarga de rechazar y/o aprobar dichos productos, para que estos luego puedan ser publicados automáticamente por el sistema.

El Vendedor debe corregir sus productos o realizar las modificaciones pertinentes luego de la aprobación por parte de catálogo. Además, el Vendedor consultará con catálogo que aspectos se aprueban por revisión; y cuales él mismo debe cambiar para que figure automáticamente en Marketplace de Cencosud, evitando así que el Vendedor realice algún cambio irregular, malintencionado y/o fraudulento en la publicación de algún producto.

## **7. Precios**

Para establecer los precios de sus servicios al Vendedor, el Marketplace dispone de una tabla de comisiones porcentual por categoría de productos, la cual el Vendedor podrá revisar en el [T&CV-MKP-ATC-001-Anexo Tabla de Comisiones](#).

En el Marketplace, cualquier negociación adicional con el Vendedor en las distintas categorías, será conversada y aprobada previamente con el área comercial para acordar pago por estas diferencias.

## **8. Estrategia de envío**

Para que los Vendedores puedan configurar las rutas logísticas de los productos que venden en el Marketplace, se dispone de una combinación de stock, inventario y política de envío (transporte), que el Vendedor podrá visualizar en [T&CV-MKP-POL-009-Políticas de Operaciones y Logística](#). La asignación de operador logístico será determinado por el Marketplace Cencosud.

## **9. Integraciones**

Mediante los integradores de Centry y Multivende asociados al Marketplace, el Vendedor podrá indicar las condiciones de precio, catálogo, promociones, logística, pagos y estrategia de envío, al igual que en la carga directa realizada a través del Seller Center.

El Vendedor debe dar aviso previo al Marketplace, cuando decida cambiarse de integración, para poder actualizar o modificar su ID en sistema. Asimismo, se hará responsable por promociones propias al momento de integrar y realizar carga de precio y stock.

## **10. Atención al Vendedor**

Las dudas, consultas y/o reclamos relativos a los Términos y Condiciones, así como también de la funcionalidad de la plataforma, solicitudes adicionales, incidencias, etc. del Marketplace, serán aclaradas por el departamento de Soporte correspondiente, según la materia y la naturaleza de la solicitud del Vendedor.

## **11. Comunicación con el Vendedor**

Todos los cambios efectuados en nuestros Términos, Condiciones, Políticas y/o demás reglas de negocios, serán notificadas mediante nuestra plataforma en la sección de noticias frecuentes o al día a través de correo electrónico.

*El Marketplace se reserva el derecho de cambiar la presente política en cualquier momento. En cuyo caso, se informará a los Vendedores sobre los cambios o actualizaciones realizadas.*

## **VI. T&C-MKP-PMP11-006-POLÍTICAS DE MARCAS, PROPIEDAD INDUSTRIAL Y PROPIEDAD INTELECTUAL**

Con la finalidad de promover el respeto de todos los tipos de creaciones, donde se ayude a los titulares de propiedad intelectual en la protección de sus derechos en nuestra plataforma, a los Vendedores a tener un espacio seguro para vender donde sus ofertas sean valoradas; y cuidar a nuestros Compradores y/o Consumidores para que obtengan productos originales y de la mejor calidad, el Marketplace presenta a continuación una nómina de ejemplos de casos o situaciones que atentan contra la propiedad intelectual; y declara que cualquier práctica similar a alguno de ellos es motivo de sanción y por consiguiente de inhabilitación de usuario.

El objetivo de este documento es dar a conocer a los Vendedores las políticas de propiedad intelectual del Marketplace.

Estas políticas son aplicables para todos los Vendedores que publican sus productos en el Marketplace hayan o no acordado un contrato de Venta.

El Marketplace no permite publicar contenido que infrinja las leyes sobre marcas, derecho de autor, patentes, modelos de utilidad, modelos y diseños industriales, indicaciones geográficas o denominaciones de origen y/o cualquier otra normativa relacionada con derechos de propiedad intelectual e industrial. Algunos ejemplos de infracciones para evitar que demos de baja tus publicaciones son:

### **1. Propiedades que infringen sobre propiedad intelectual**

#### **1.1. Tipos de Infracción con respecto a la marca**

- Publicar productos falsificados: se refiere a productos que se informan bajo una marca que no corresponde a la real y/o que no hayan sido fabricados o autorizados por los titulares de la marca que se informa.
- Hacer referencia a otras marcas para describir un producto: se refiere a utilizar palabras como: “similar”, “tipo” o “réplica”.
- Omitir informar que el producto es genérico
- a. Si es compatible con otras marcas, aclararlo siempre en el título y en la descripción, asegurándote de escribir “compatible con” las marcas correspondientes.
- Incluir en las publicaciones logos de una marca sin tener autorización de su titular, así se trate de productos originales.
- Publicar productos con estampados o diseños que contengan marcas registradas sin contar con las licencias, permisos y/o autorizaciones otorgadas por el titular de la(s) marca(s).
- Publicar productos que no fueron autorizados para su comercialización. Ej.: muestras gratis o productos que te dieron en comodato.
- Publicar envases rellenos con un producto que no es original.

#### **1.2 Tipos de infracción sobre derechos de autor**

- Publicar copias no autorizadas de libros (como libros en formato PDF), manuales, guías de estudio, cursos, software, videojuegos, fotos, música o películas; u obras derivadas hechas sin autorización del titular de los derechos, por ejemplo: traducciones y adaptaciones. Para evitar cometer infracciones, puedes publicar ejemplares originales usados o también ofrecer cursos, siempre y cuando sean dictados por ti mismo y los publiques como servicios.
- Usar en tu publicación contenido de terceros sin la debida autorización. Por ejemplo: copiar la descripción o las fotos de un producto del sitio del fabricante y usarlas en tu publicación.
- Publicar productos que faciliten u ocasionen una infracción de derechos de propiedad intelectual. Por ejemplo: decodificadores de televisión.

#### **1.3 Tipo de Infracción sobre diseños, patentes o modelos industriales**

Publicar productos que copian o infrinjan un modelo o diseño industrial, o una patente o modelo de utilidad sin autorización de su titular. Ej.: un producto que tenga formas, diseños o monogramas protegidos.

**IMPORTANTE: Daremos de baja aquellas todas aquellas publicaciones que no respeten nuestras Políticas y/o violen cualquier ley o derecho vigente de algún titular distinto del Vendedor. Esto puede causar la suspensión temporal o la inhabilitación permanente de la cuenta.**

## **2. Representante para recibir notificaciones en virtud de la Ley de Propiedad Intelectual**

A los fines de recibir notificaciones judiciales conforme lo dispuesto en el artículo 85 N, letra c) y en el artículo 24 del Reglamento Ley 17.336, sobre Propiedad Intelectual, se designa como representante para aquello, al abogado Sr. Andrés Parker Parada, cédula nacional de identidad número 15.384.841-6, domiciliado para estos efectos en Avenida Presidente Kennedy número 9001, Piso 4, comuna de Las Condes, Santiago

## **3. Cuentas y contenido digital**

El Vendedor no tiene permitido publicar:

- Cuentas de usuario, licencias, claves o contraseñas para acceder a sitios que requieran una cuenta para su uso (ejemplo: videojuegos, SaaS, cuentas para acceder a foros o publicaciones online especializadas, redes sociales, etc.).
- Productos digitales, incluyendo contenido descargable de Internet; credenciales de acceso vinculadas a videojuegos, recargas o monedas virtuales, puntos, personajes, skins, servicios para pasar de nivel ni cualquier otro elemento virtual del videojuego o adaptación compatible con éste.
- Servicios para suplantar a un usuario en sitios online como, por ejemplo, sitios de videojuegos, correos, foros, redes sociales, etc.
- Membresías y recargas para acceder servicios, sitios web o aplicaciones que ofrecen contenido protegido por propiedad intelectual a través de Internet.
- Links para acceder o descargar contenido protegido por propiedad intelectual en forma paga o gratuita.

A excepción de quienes sean titulares de derechos o acrediten contar con su autorización para comercializar estos productos, daremos de baja aquellas publicaciones que no respeten nuestras Políticas y/o violen cualquier ley vigente. Esto puede llevar a la aplicación de las sanciones incluidas en los Términos y Condiciones, pudiendo llegarse a la inhabilitación de la cuenta.

## **4. Copias de contenidos de otras publicaciones**

No permitimos publicar copias de imágenes o descripciones de otras publicaciones del sitio.

Daremos de baja aquellas publicaciones que no respeten nuestras Políticas y/o violen cualquier ley vigente. Esto puede llevar a la aplicación de las sanciones incluidas en los Términos y Condiciones, pudiendo llegarse a la inhabilitación de la cuenta.

*El Marketplace Cencosud se reserva el derecho de cambiar la presente política en cualquier momento. En cuyo caso, se informará a los titulares sobre los cambios o actualizaciones realizadas.*

## **VII. T&CV-MKP-PP-007-POLÍTICAS DE PUBLICACIÓN**

Este documento forma parte de los Términos y Condiciones del Marketplace Cencosud y su objetivo es dar a conocer a los Vendedores la forma que deben realizar sus publicaciones en la plataforma de nuestro Marketplace. Estas políticas son aplicables a todos los Vendedores habilitados para operar en el Marketplace, haya o no realizado publicaciones o ventas efectivas a Consumidores o Compradores finales.

Mediante la aceptación de estos al momento del registro, todo Vendedor acepta las condiciones aquí señaladas y se obliga a aplicarlas a cualquier actividad que el mismo y/o cualquiera de sus usuarios realice en el Sitio, tales como publicaciones, preguntas y respuestas, opiniones y mensajería, apodos, etc. El incumplimiento de estas Políticas implicará la baja del contenido desde la plataforma y podrá derivar en la aplicación de sanciones y/o eventual inhabilitación de cuenta, según corresponda.

### **1. Información del Vendedor**

Los Vendedores deberán registrar e informar los datos de identificación exigidos por el Reglamento de Comercio Electrónico al momento de publicar sus productos, tal información será:

- *Nombre Legal,*
- *Nombre de fantasía,*
- *Rut de la empresa,*
- *Domicilio legal;*

Y cualquier otra información personal obligatoria que les exija nuestra plataforma.

***El Vendedor no puede publicar en la plataforma de nuestro Marketplace ni enviar información junto con los productos que el Consumidor y/o Comprador recibe, para promocionar sus propios negocios como, por ejemplo: publicidad de sus páginas, datos de contacto, descuentos, etc.***

### **2. Carga y Sincronización de Productos**

En el Marketplace existen dos formas de cargar la información de los productos que el Vendedor desea comercializar en Marketplace: mediante Carga Directa y a través de Integradores.

- Carga Directa: Se lleva a cabo mediante nuestra plataforma denominada "Seller Center", donde se le permitirá al Vendedor crear, editar y actualizar toda la información de sus productos de manera unitaria o masiva.
- Carga Indirecta: Dicha sincronización de productos podrás realizarla a través de integradores. Estos, son empresas que prestan el servicio de conexión entre su plataforma y el resto de los Marketplace con el fin de unificar los canales de venta. En el caso de Marketplace Cencosud: Anymarket, Multivende u otros.

En el caso de los errores de publicación estos serán informados al Vendedor mediante un reporte de Excel donde se indicará el motivo por el cual fue rechazado el anuncio del producto:

- En caso de carga directa, el archivo será enviado por el área de catálogo de Marketplace París.cl. y/o Easy.cl.
- Si la carga es efectuada por medio de integradores, el archivo será enviado por Anymarket, Multivende u otros.

En el caso de las revisiones, éstas serán responsabilidad del área de catálogo una vez que el Vendedor haya cargado los anuncios del producto, junto con sus precios y stock.

En el Marketplace el Vendedor debe encargarse de:

- Ejecutar los cambios en el centralizador.  
La actualización de la carga, cambios respectivos y del stock en París.cl. y/o Easy.cl
- De cualquier inconveniente con la carga y corrección de los productos incluyendo las características de este.

Por su parte, el Marketplace solo se hará cargo de cualquier falla en el sistema y en sus plataformas, excepto integradores caso en el cual le corresponde hacerse cargo de las fallas al integrador respectivo, sea este Anymarket o Multivende. En caso de que el integrador omita entregar información verídica y oportuna al Vendedor, la responsabilidad pertinente recaerá en el Marketplace Cencosud.

### **3. Productos (Usados, Refaccionados y Segunda Selección)**

Se considera usado un artículo que tuvo algún tipo de uso, sin importar por cuánto tiempo, y, por lo tanto, puede tener imperfecciones o señales de desgaste. El Marketplace no permite:

- Publicar artículos nuevos en condición de usados.
- Publicar artículos usados en categorías donde no aplique la condición de usados. Por ejemplo: en artículos de consumo masivo (como alimentos y bebidas), en perfumes y fragancias o en consolas, gift cards y software.
- Publicar artículos usados en condición de nuevos.

Todos los productos refaccionados, usados y de segunda selección deben de estar indicados en la plataforma al momento de cargar el producto, con fotografías reales, de lo contrario Marketplace y el Vendedor deberán reconocerle al Consumidor su derecho a la *garantía mínima legal*. Daremos de baja aquellas publicaciones que infrinjan nuestras Políticas de Publicación. Las infracciones de este tipo pueden ocasionar la inhabilitación de la cuenta.

### **4. Réplica o Imitación de producto o Marca**

El Vendedor no podrá cargar réplicas y/o imitaciones de marcas, ni aun cuando sean de su propiedad o titularidad, por cuanto esto puede inducir a errores o confusiones a los consumidores o compradores respecto de la identidad del producto.

Si el Vendedor infringe esta prohibición podrá ser penalizado, incluso con la inhabilitación de su cuenta.

El Vendedor debe contar con los respectivos Certificados de autenticidad de sus productos. O bien, el respaldo de la adquisición del producto, con los pertinentes documentos tributarios.

### **5. Calidad del producto**

El Marketplace no permite publicaciones de productos que hayan recibido un alto porcentaje de reclamos relacionados al estado y/o las condiciones de este.

#### **5.1. Título del producto**

El Marketplace no permite:

- Colocar la marca del producto en el título, ya que este parámetro sale del atributo de la marca.
- Utilizar palabras como OFERTA, nombre de vendedores o conectores y símbolos en el título.
- Usar nombres genéricos de dos palabras, como, por ejemplo: "Zapato negro", "Blusa azul".
- Extenderse, se debe ser breve, utilizar palabras no es sinónimo de un buen alcance, para detalles está la descripción.

El Marketplace permite:

- Colocar la primera letra en Mayúscula y las siguientes letras en minúsculas.
- Utilizar keywords o palabras claves a la izquierda del título.
- Usar elementos diferenciadores del producto para mejorar su alcance y búsqueda.
- Utilizar siempre información real del producto.

#### **5.2. Descripción del producto**

##### **5.2.1. Descripción Corta**

*El Marketplace no permite:*

- Colocar información del vendedor, tales como: teléfonos, página web y/o mails de ningún tipo.
- Utilizar solo mayúsculas, la estructura es la misma del título: primera letra de cada palabra en mayúscula y el resto en minúscula.

*El Marketplace permite:*

- Descripción breve, pero con información relevante del producto. Esta descripción puede contener atributos del producto de forma resumida tales como: el nombre del producto, la marca, especificar si es genérico, para dama o caballero, color del mismo, material del cual está compuesto, etc. *Ej: Polerón Mujer Minturn Rosado Algodón*
- Capacidad máxima de 150 caracteres para describir de la mejor manera el producto.

##### **5.2.2. Descripción Larga**

*El Marketplace no permite:*

- Colocar información del vendedor, tales como: teléfonos, página web, mails de ningún tipo y botones de acceso a otras páginas.

- Utilizar información referente a: despacho, tiempos de entrega, garantías y ubicación de la tienda.

*El Marketplace permite:*

- El máximo de información referente al producto.
- Capacidad máxima de 2500 caracteres para describir de la mejor manera el producto. Se pueden usar códigos y lenguajes HTML, para mejorar la ficha. Se pueden agregar atributos de los beneficios que aporta el producto de manera más amplia y específica, lo cual es variable dependiendo del producto a publicar.

### 5.3. Imágenes

*El Marketplace no permite:*

- Colocar vistas de collage o vistas múltiples del producto en la primera imagen.
- Utilizar imágenes PNG con transparencia, ya que estas generan conflictos al pasar a París.cl y/o Easy.cl
- Texto, logotipos, marcas de aguas, medidas o imágenes ambientadas en la imagen principal del producto.
- Imágenes de mala calidad en general, ya que la imagen es la primera llegada al cliente final.
- Colocar imágenes meramente referenciales o que puedan inducir a error o confusión al comprador y/o consumidor.
- Publicar fotos con menores de edad en ropa interior.
- Publicar fotos con menores de edad utilizando productos de riesgo, como por ejemplo eléctricos.
- Publicaciones que contengan imágenes que, a criterio del Marketplace Cencosud, sean provocativas o sensuales o que puedan ser consideradas contrarias a la moral o buenas costumbres.

*El Marketplace permite:*

- Vista del producto principal con fondo blanco.
- Imagen en modo color RGB a 72 DPI, con un mínimo de 1000x1400 Píxeles.
- Imagen formato 1:1, ya que las imágenes se ven bien en ambas vistas de los sitios
- Imágenes de buena calidad, ya que de lo contrario será rechazada.
- Corresponder exactamente al artículo que se ofrece en la publicación.

## 6. Evasión de Impuestos

El Marketplace no forma parte de las transacciones que los Consumidores o Compradores realicen con los Vendedores, por lo que las obligaciones fiscales e impositivas que nazcan de las anteriores de acuerdo con la ley solo corresponden a Consumidores o Compradores y Vendedores.

Se establece que los precios de los productos publicados deberán ser expresados con IVA incluido cuando corresponda la aplicación de este, en la moneda de curso legal. El Marketplace podrá remover cualquier publicación cuyo precio no sea expresado de esta forma para evitar confusiones o malentendidos en cuanto al precio final del producto. Las publicaciones que demuestren una intención de evadir o eludir impuestos de alguna forma serán eliminadas de la plataforma.

## 7. Norma especial en relación a la publicación los precios

- No está permitido ofrecer un artículo a un precio superior al expresado en la sección "precio" de la publicación, indicando un valor más alto en la descripción, respuestas, costos de envío o cualquier otro. Sin perjuicio de lo anterior, en caso de producirse un error en la publicación del precio, el Vendedor deberá informar de inmediato al Marketplace, identificando el origen y tipo de error, la fecha de publicación, el o los productos afectados por el error, y la existencia de transacciones de Consumidores y/o Compradores.
- *Precio distinto al encabezado:* Está prohibida la publicación de artículos con un precio distinto al expresado en la sección de precios del encabezado. Si hubiera cantidades mínimas de venta del artículo, el precio del encabezado deberá indicar ese costo (por ejemplo: "vendo botella de vino a \$10.000, compra mínima 6 botellas", en ese caso, la publicación deberá tener un precio de \$60.000).

En caso de romperse cualquiera de las normas antes descritas, se dará de baja el SKU del o los productos asociados o relacionados con dichas violaciones, y se suspenderán los permisos de envíos hasta regularizarlos.

## **8. Normas relacionadas al stock**

*El Marketplace no permite:*

- Incluir cualquier tipo de referencia, comentario o invitación que induzca al Consumidor y/o Comprador a abstenerse de preguntar por la disponibilidad del producto. El Consumidor siempre tiene derecho a preguntar por el stock disponible.

*El Marketplace permite:*

- Especificar el tiempo de disponibilidad de stock en caso de que el producto sea nuevo, y que éste no supere los 45 días desde la fecha de compra.
- De forma obligatoria, bajar automáticamente del sitio web algún producto aprobado, pero que no tenga stock; y podrá ser publicado nuevamente cuando haya una actualización del stock disponible.

## **9. Lenguaje Impropio**

El Marketplace no permite en el contenido de las publicaciones como en los apartados de mensajería o preguntas lo siguiente:

- Usar lenguaje vulgar o siglas que puedan entenderse como insultos o calumnias.
- Publicar agresiones hacia el Marketplace.
- Realizar críticas o denuncias a usuarios tanto en el contenido de las publicaciones como en los apartados de mensajería o preguntas.
- Incluir contenido discriminatorio, considerando género, religión, edad, etc.

El Marketplace permite en el contenido de las publicaciones como en los apartados de mensajería o preguntas lo siguiente:

- Utilizar lenguaje informal o coloquial siempre y cuando sea inevitable para la identificación o referencia de una determinada publicación y/o servicio. Como por ejemplo un producto literario, el libro "Memoria de mis putas tristes", de Gabriel García Márquez.
- Reportar publicaciones que no cumplan con estas políticas desde el botón "Denunciar" en la publicación correspondiente.
- Reportar comportamiento inapropiado de otros usuarios desde el botón "Denunciar" del apartado de preguntas.

## **10. Medios de pago**

El Marketplace solo permite usar los medios de pago disponibles en la ventana de publicación del producto. Cualquier otro será considerado como no permitido.

Daremos de baja aquellas publicaciones que no respeten nuestras Políticas de Publicación o cualquier ley vigente. Esto puede llevar a la inhabilitación de la cuenta.

## **11. Publicación en la categoría apropiada**

El Marketplace establece esta política para evitar publicaciones con intención de fraude, y para asegurarse de que sus compradores puedan encontrar los productos en las categorías correspondientes.

El Marketplace no permite ofrecer productos en categorías y/o subcategorías inapropiadas o que no se correspondan al tipo de producto.

Por otra parte, el Marketplace permite ofrecer productos en la categoría y subcategoría apropiadas según la clase y tipo de producto. Además de ofrecer productos y/o servicios de venta exclusiva dentro cualquier categoría.

## **12. Productos Re-fabricados o Re-acondicionados**

El Vendedor se obliga a respetar un riguroso proceso de inspección y testeo del artículo, al reemplazo de piezas defectuosas, a incluir los accesorios del producto y al re-embalaje de este.

También deberá brindar información adicional, clara y suficiente en la descripción de la publicación, en cuanto al proceso y grado de reacondicionamiento, accesorios incluidos, tipo de packaging, así como el detalle acerca de que no está afecto a la garantía mínima legal.

El Vendedor se obliga a informar que el artículo es refaccionado o reacondicionado en los propios bienes, envolturas, notas de remisión o facturas correspondientes.

Marketplace no interviene en ningún momento en el proceso de reacondicionamiento referido, es el Vendedor el único responsable por cualquier eventual incumplimiento de estas políticas.

## **13. Valor mínimo para publicar productos**

El valor de las publicaciones realizadas en el Marketplace deberá ser igual o mayor al valor mínimo informado para publicar el cuales de **990 CLP**.

Daremos de baja aquellas publicaciones que no respeten nuestras Políticas de publicación o cualquier ley vigente. Esto puede llevar a la inhabilitación de la cuenta.

*El Marketplace Cencosud se reserva el derecho de cambiar la presente política en cualquier momento. En cuyo caso, se informará a los titulares sobre los cambios o actualizaciones realizadas.*

## VIII. T&CV-MKP-ASR-008-ANEXO SISTEMA DE REPUTACIÓN

El presente documento tiene por objeto informar y regular los criterios y parámetros que se aplicarán a los Vendedores, para medir y evaluar su reputación en relación con la calidad del servicio que cada uno de ellos proporciona a los Consumidores o Compradores finales del Marketplace.

La reputación de los Vendedores será calculada mensualmente, en función del desempeño asociado a las órdenes que deban ser despachadas/entregadas durante cada período de evaluación, considerando distintas variables operacionales y de servicio vinculadas a dichas órdenes.

El Marketplace evaluará a los Vendedores que operen a través de la plataforma, velando por la entrega de un mejor servicio a los Consumidores, de acuerdo con los criterios que se detallan a continuación.

### 1. Variable: Nivel de Servicio

El nivel de servicio se mide de acuerdo con el grado de cumplimiento en tiempo y forma por parte del Vendedor, al despacho y entrega de los productos al Consumidor final.

El nivel de servicio se medirá así:

$$\frac{(\text{órdenes de compra entregadas en tiempo y forma})}{\text{Total de órdenes}}$$

Y los rangos de medición serán:

| Rangos                                                                      | Nivel variable |
|-----------------------------------------------------------------------------|----------------|
| 0 - 90%                                                                     | Bajo           |
| 90,01% - 95%                                                                | Medio          |
| 95,01% - 100%                                                               | Bueno          |
| 95,01% – 100% más 300 órdenes como mínimo o \$13.000.000 mensuales de venta | Destacado      |

Para el caso de las órdenes vendidas bajo la modalidad de fulfillment, éstas tendrán siempre un NS de 100%, mientras que para las órdenes despachadas mediante transporte interno se contabilizará como cumplimiento si se entregan el día comprometido con el Consumidor final.

El Vendedor se puede eximir de medición si la orden de compra hubiese presentado un problema originado por un servicio brindado por el Marketplace, siempre que haya sido reportado y respaldado por el Vendedor a través de un ticket a soporte.

### 2. Variable: Quiebres o Cancelaciones

El *quiebre de stock* se produce cuando por alguna causa sobreviniente o evento específico, no es posible entregar un producto a consecuencia de falta de stock.

El nivel de quiebre se medirá así:

$$\frac{(\text{unidades quebradas} + \text{unidades con ordenes de compra no procesadas})}{\text{total de unidades con ordenes de compra}}$$

Y los rangos de medición serán:

| Rangos        | Nivel variable |
|---------------|----------------|
| > 2,01%       | Bajo           |
| 1,51% - 2%    | Medio          |
| 1,01% - 1,50% | Bueno          |
| 0% - 1,0%     | Destacado      |

Cuando las órdenes de compra no procesadas sean igual o superior a 5 en el período de evaluación, o bien, el indicador calculado sea mayor a 5%, el nivel de quiebre automáticamente quedará en nivel “Bajo”.

Para el caso de las ordenes vendidas bajo la modalidad de fulfillment, éstas tendrán siempre un rango de quiebre 0% y un nivel de quiebre Destacado.

Se eximirá de medición cada orden de compra que hubiese presentado un problema originado por un servicio brindado por el Marketplace, que sea reportado y debidamente respaldado por el Vendedor a través de un ticket de soporte.

### 3. Variable: Reclamos

El reclamo considera, por una parte, toda presentación que efectúa un cliente o consumidor de Marketplace Paris.cl dando cuenta del incumplimiento del servicio del Vendedor, relativos a la falta de envío u emisión de documentos tributarios vinculados a las órdenes de compra, despachos equivocados, despachos incompletos. Adicionalmente, se incluyen todas las órdenes que presentan problemas de retorno o devolución, producto de direcciones de bodegas o datos de contacto no actualizados por parte del Vendedor.

La tasa de reclamos se medirá así:

$$\frac{(\text{reclamos por orden de compra})}{\text{Total de órdenes}}$$

Y los rangos de medición serán:

| Rangos     | Nivel variable |
|------------|----------------|
| > 5%       | Bajo           |
| 3,01% - 5% | Medio          |
| 1,01% - 3% | Bueno          |
| 0% - 1,0%  | Destacado      |

### 4. Medición reputación

La reputación se actualizará de manera automática y según los niveles y métricas establecidas previamente, por lo tanto, el Marketplace no interviene en los resultados presentados ni en el nivel obtenido.

En cuanto a los periodos de medición, estos dependerán de la antigüedad del Vendedor. Un Vendedor será considerado antiguo cuando transcurran 90 días desde su fecha de publicación en el Marketplace. En el caso opuesto, será considerado nuevo.

Las distintas variables del comportamiento del Vendedor antiguo y nuevo dentro del Marketplace serán medidas cada 30 días, siempre y cuando alcancen las 5 órdenes de compra en ese periodo de tiempo, de lo contrario, el periodo de medición se extiende a 60 días. Si el Vendedor ya sea antiguo o nuevo no logra las 5 ventas en 60 días, no estará afecto a la medición de reputación a que se refiere el presente Anexo, ya que no hay suficientes ventas para medir.

Para poder representar los valores de las variables en una fórmula, los valorizaremos como números:

| Nivel variable | Valor en número |
|----------------|-----------------|
| Destacado      | 4               |
| Bueno          | 3               |
| Medio          | 2               |
| Bajo           | 1               |

La fórmula de medición de la reputación para cada vendedor es el redondeo a número entero, de la ponderación del nivel otorgado por el nivel de servicio (NS), del nivel otorgado por quiebre (Q) y del nivel otorgado por Reclamos (R). Esto se visualiza así:

$$\text{Reputación} = \text{Redondeo } (0,6 * \text{Nivel Variable NS} + 0,2 * \text{Nivel Variable (Q)} + 0,2 * \text{Nivel Variable R})$$

De la formula anterior obtendremos un valor entre los posibles:

| Resultado fórmula reputación | Reputación Final |
|------------------------------|------------------|
| 4                            | Destacado        |
| 3                            | Bueno            |
| 2                            | Medio            |
| 1                            | Bajo             |
| 0                            | *                |

\*En el caso de que el vendedor no llegue a las 5 ventas en los 60 días anteriores a la medición no tendrá valores para NS, Q o R de cara a la reputación, por lo que no tendrá una reputación por ese periodo.

#### **Excepciones a la aplicación de la fórmula.**

Cuando un Vendedor se desempeñe bajo los criterios mínimos esperados en alguna variable, será calificado como bajo, sin importar el valor de las otras variables. Si un Vendedor tiene Nivel de Servicio menor o igual a 60% o un Quiebre mayor a 5%, será automáticamente calificado como bajo.

La reputación será medida al comienzo de cada mes, otorgando al Vendedor un valor de reputación duradero por el siguiente mes calendario.

Existen 4 niveles de reputación. Los dos niveles superiores (Destacado y Bueno) permitirán acceder a distintos beneficios dentro del Marketplace; entre otros:

- Subvenciones a costos de despacho
- Ventas con despachos programados, sin rangos de fecha
- Acceso a promociones y planes de medios (Planes de posicionamiento en la página web o *banners*)
- Next day (Modalidad de despacho el mismo día o día siguiente)

Para saber cuáles beneficios se otorgan a cada nivel de reputación ingresa a Seller Center.

Con objeto de plena transparencia, tanto la reputación del Vendedor como los valores de las diferentes variables respectivas, estas podrán ser publicados y visibles en los sitios, APPs y en el Seller Center.

*El Marketplace podrá modificar las métricas, ponderaciones, umbrales y beneficios asociados al Sistema de Reputación de conformidad con la cláusula 1.6 de los presentes Términos y Condiciones.*

## **IX. T&CV-MKP-POL-009-POLÍTICAS DE OPERACIONES Y LOGÍSTICAS**

Para la implementación de funciones logísticas destinadas a transformar los productos y/o el flujo de información, el Marketplace dispone ciertas reglas, normas y/o declaraciones de intenciones que definan la recepción, procesamiento y transmisión de la información que corresponde a dicho flujo.

Este documento tiene como objetivo, dar a conocer a los Vendedores las políticas de Operaciones y Logísticas del Marketplace.

Estas políticas son aplicables para todos los Vendedores que han acordado un contrato de Venta en el Marketplace Cencosud.

### **1. Gestión de Órdenes y Pedidos**

En el Marketplace, el Vendedor debe garantizar la entrega de productos en fechas informadas y comprometidas. Además, deberá adjuntar una factura o boleta de forma electrónica y/o física, que garantice el envío y entrega del producto. Asimismo, el Vendedor deberá avisar por el botón de quiebre disponible en el Seller Center y no de forma manual, antes de que se cumpla la fecha de vencimiento de entrega a Courier, en caso de que existan quiebres de stock.

En caso, de que el Courier presente retrasos en la entrega del producto, y éste sea entregado al día siguiente hábil, Marketplace se hará responsable sin que esto afecte la reputación del Vendedor.

Entre los parámetros de medición que se deben ejecutar, para lograr una gestión de pedidos eficiente tenemos los siguientes:

- Al menos 95% de cumplimiento en el tiempo de preparación de pedidos y entrega al Courier para las diversas categorías.
- 100% Entrega de boleta y/o factura física o virtual.

Además, el Vendedor deberá realizar el etiquetado o sello requerido de acuerdo con el producto (Ej.: Productos de vidrios, lozas, porcelanas, etc. con sello de frágil).

Una vez realizada la compra por parte del Consumidor o Comprador y confirmada por nuestro Marketplace, este se encargará de informar al Vendedor los productos que debe preparar para entregar al Consumidor y/o Comprador; y el estado del mismo hasta que llega a dicho cliente final. Asimismo, el Marketplace junto con el Vendedor en el caso que lo amerite, se adelantará a los posibles retrasos en cuanto a la entrega del o de los productos, informando al Consumidor y/o Comprador antes de que sea evidente la demora del o de los mismos, evitando así, situaciones en las que se pongan en duda la calidad del servicio de atención al cliente de la empresa. Esto aplicará tanto para cuando despacha directamente el Marketplace y cuando lo hace el Vendedor. Los canales de comunicación para informar estos retrasos con anticipación son mediante correo electrónico.

#### **1.1 Embalaje, Etiquetado de Productos y Separación de envíos.**

El Vendedor será responsable del correcto etiquetado de los bultos que despachará. Asimismo, será de exclusiva responsabilidad del Vendedor separar correctamente la orden de compra según corresponda a cada envío, y asegurar que cada bulto contenga únicamente los productos asociados a la etiqueta que le haya sido asignada.

En caso de que una orden de compra requiera ser despachada en más de un bulto, el Vendedor deberá transformar la orden de transporte a multibulto directamente en Seller Center o en la plataforma que Marketplace disponga. Para estos casos, el Vendedor deberá separar el SKU multibulto en un envío individual, asegurando que la asignación e impresión de la etiqueta sea correcta para cada envío separado. Todos los bultos de una orden con múltiples bultos deberán ser despachados en el mismo momento, ya que, de lo contrario, el sistema del operador logístico no permitirá despachar los bultos restantes.

Del mismo modo, para la gestión de órdenes con múltiples envíos asociados (multitracking), el Vendedor deberá realizar las gestiones a través de los servicios e integraciones que Marketplace Cencosud pone a su disposición para estos efectos. Será responsabilidad del Vendedor, en conjunto con su integrador tecnológico, realizar los desarrollos, adecuaciones e implementaciones necesarias para hacer uso correcto de dichos servicios. En caso de que el Vendedor realice gestiones de multitracking por vías distintas a las proporcionadas por el Marketplace, será de su exclusiva responsabilidad si la orden no cuenta con los números

de tracking y la trazabilidad correspondiente, así como las consecuencias que ello genere en sus indicadores de desempeño y reputación, o en la experiencia de compra del cliente.

Cualquier error en la separación de la orden, en la generación de envíos multibulto o multitracking, en la asignación o impresión de etiquetas, o en el contenido de los bultos que derive en extravíos, exime a Marketplace Cencosud de toda responsabilidad y no deberá compensar al Vendedor por los productos involucrados.

Tanto para los productos embalados por parte del Vendedor, como para los realizados por parte del centro de distribución de Marketplace:

- No se permite ocupar cajas de otros Marketplace o marcas.
- No se permite usar materiales frágiles o poco resistentes para empaquetar los productos. Los productos deben estar envueltos y empaquetados con materiales que les permitan resistir hasta que lleguen a su destino en perfectas condiciones y deben tener los sellos que informen si es un producto frágil o no.
- No se permite embalaje en malas condiciones, tales como: sucio, roto, deteriorado, etc.
- El Vendedor puede usar embalaje de su marca así como el proporcionado por Marketplace Cencosud.
- El Vendedor deberá utilizar sellos de seguridad en todos los productos de paquetería de alto valor (Tecnología). Estos sellos serán suministrados por Marketplace Cencosud tras una solicitud del Vendedor.

#### **1.1.1 Mercancía Peligrosa**

El Vendedor será responsable de identificar, declarar y embalar adecuadamente cualquier mercancía peligrosa que comercialice a través de la plataforma. Se entenderá por mercancía peligrosa aquellos artículos o sustancias que sean inflamables y durante su transporte, puedan representar un riesgo para la salud, la seguridad, la propiedad o el medio ambiente.

Estas mercancías se encuentran clasificadas conforme a los criterios de riesgo establecidos por el Subcomité de Expertos de las Naciones Unidas en Transporte de Mercaderías Peligrosas, o bien se encuentran incluidas en la lista oficial de mercancías peligrosas. A modo ejemplar, se consideran mercancías peligrosas productos tales como perfumes, aerosoles, pinturas, solventes, baterías de litio, encendedores, gases comprimidos, productos inflamables, corrosivos o químicos en general.

El Vendedor deberá cumplir estrictamente con la normativa vigente aplicable y utilizar embalajes, etiquetados y documentación conforme a estándares especializados para este tipo de productos.

En caso de requerir información adicional sobre etiquetado, el Vendedor podrá consultar el centro de ayuda del Marketplace. Las etiquetas especiales deberán utilizarse obligatoriamente cuando la carga sea transportada por vía aérea (corresponden a despachos con destino a regiones extremas). Para identificar este tipo de envío, el Vendedor deberá revisar la etiqueta proporcionada por Cencosud y verificar la presencia del TAG aéreo correspondiente.

El Vendedor será responsable por cualquier consecuencia derivada del incumplimiento de las obligaciones establecidas en esta sección, debiendo adoptar todas las medidas necesarias para garantizar el adecuado manejo y transporte de este tipo de mercancías.



(imagen referencia)

### **1.2 Extravío o Pérdida de Productos**

En caso de que el Marketplace este encargado de realizar el despacho de los productos, ante la pérdida, extravío o daños de este, deberá resolver el caso lo más pronto posible, idealmente de forma inmediata y en un plazo no superior a 15 días hábiles; sin derivarlo al Vendedor y abonará lo correspondiente al caso por medio de compensaciones logísticas, las cuales son un tipo de indemnización por abonos regulares y se encuentran mencionadas en las Políticas de Facturación y Cobranzas. Esta compensación se llevará a cabo siempre y cuando el Vendedor haya cargado en Seller Center el documento tributario asociado a la orden de compra. De lo contrario, en caso de que el responsable de despachar sea el Vendedor (Transporte Interno) y no el Marketplace, entonces el mismo se encargará de resolver el caso de pérdida y extravío.

La pérdida de productos por parte de los Courier asociados a Marketplace, serán pagados por medio de compensaciones logísticas, las cuales son abonadas de forma mensual, por el valor de venta del producto menos la comisión.

Las pérdidas de productos objeto de devoluciones (retractos y garantías), serán informadas por el Marketplace al Vendedor a través del Seller Center o de un correo electrónico y se pagará al Vendedor conforme a lo establecido en la Política de Facturación y Cobranzas.

Para el pago de estas pérdidas, el Marketplace abonará el pago del producto a la cuenta bancaria ingresada por el Vendedor al momento de su inscripción o que luego haya actualizado.

## **2. Políticas de Envío**

Con la finalidad de explicar cómo se llevará a cabo el proceso de envío de los productos comprados por los Consumidores finales, el Marketplace establece ciertas normas y directrices al respecto.

### **2.1 Medios de envío**

Los pedidos realizados a través del Marketplace serán enviados a través de los Courier asociados mediante la plataforma Envíame o de forma directa con nuestro Marketplace, los cuales serán ejecutados según sea la política del Courier. Asimismo, a dicho envío se le podrá hacer seguimiento, directamente desde la plataforma.

### **2.2 Tiempos de Entrega**

Como regla general, el Vendedor deberá preparar y entregar al Courier, en el retiro programado del día, todos los pedidos pendientes del día hábil anterior.

Asimismo, Marketplace podrá establecer un horario de corte para la recepción de nuevos pedidos, el cual será informado oportunamente al Vendedor. Todos los pedidos ingresados hasta dicho horario deberán ser preparados y entregados en el retiro de la tarde (PM) del mismo día. Los pedidos recibidos con posterioridad al horario de corte deberán ser preparados y entregados en el siguiente retiro programado, de acuerdo con los tiempos de despacho comprometidos.

Excepcionalmente, determinados productos podrán contar con un *lead time* de preparación superior al estándar, como es el caso de productos fabricados con posterioridad a la venta o que requieran procesos de ensamble. Estas excepciones deberán ser previamente revisadas y autorizadas por el equipo Marketplace.

Para efectos de reputación y medición de los indicadores de Nivel de Servicio, los Vendedores que cuenten con una excepción de lead time serán evaluados con un criterio estricto, considerando como cumplimiento únicamente aquellas órdenes despachadas en la fecha de promesa de despacho autorizada. La entrega de la carga al operador logístico, ya sea de forma anticipada o posterior a dicha fecha, será considerada un incumplimiento.

### **2.3 Respaldo de despacho**

Será responsabilidad del Vendedor certificar que cada bulto transportado por un operador logístico del Marketplace sea escaneado en su bodega y/o punto de retiro al momento de ser entregado. Además, deberá solicitar al transportista que firme el manifiesto de despacho que acredite la cantidad de bultos retirados.

Solo si en el retiro de carga no existe escaneo en origen de la carga, este manifiesto será utilizado como prueba de despacho ante posibles extravíos.

Para que el manifiesto firmado por el transportista sea válido deberá contener a lo menos, nombre, Rut, patente de vehículo y firma. Será responsabilidad del Vendedor verificar que esto esté correcto. Luego de despachar la carga, se deberá subir un archivo con todas las hojas que contenga el manifiesto a la plataforma Envíame como respaldo.

Si los bultos son despachados a través de una sucursal del operador logístico, el Vendedor deberá cerciorarse de que la mercancía sea escaneada al momento de entregarla. Si esto no sucede, deberá solicitar que le firmen un manifiesto de despacho con nombre, Rut y firma para certificar que la carga fue despachada.

El Marketplace no estará obligado a compensar una orden extraviada si no cuenta con los respaldos anteriormente señalados.

### **2.4 Pago por concepto de despachos al Vendedor**

Los despachos que corresponde sean pagados al Vendedor, serán abonados dependiendo de las solicitudes de pago que realice el Vendedor y con la orden entregada al Consumidor final. Luego, a final de mes se genera la factura para netear dichos despachos. Para más información ver [T&CV-MKP-PFC-004-Políticas de Facturación y Cobranzas](#).

## **3. Servicios Logísticos**

En el Marketplace se dispone de tres (3) métodos de envío y entrega de productos que son los siguientes: Dropshipping, Transporte interno y Fulfillment.

**3.1 Dropshipping:** es un método de envío y entrega de pedidos minoristas, mediante el cual el Vendedor prepara el pedido y nuestro Marketplace se hace cargo de la *última milla* con los Courier. Dependiendo de la cantidad de órdenes diarias que un Vendedor deba despachar al día, existen diferentes métodos de entrega de la carga al operador (es) logístico(s) asignado(s).

#### **3.1.1 Métodos de despacho Dropshipping**

a) Entrega en punto Pick Up: Este método de despacho aplica para todos los Vendedores de paquetería (productos cuyo peso sea menor o igual a 30 kilogramos y cuyas dimensiones sean todas menores o iguales a 60 centímetros) que deban entregar menos de 6 bultos al día al operador logístico. El Vendedor se debe acercar a una sucursal cercana a su bodega, dependiendo del operador asignado y entregar las órdenes antes de las 16:00 hrs, para cumplir con la entrega.

b) Retiro esporádico: Este método de despacho aplica para todos los Vendedores de paquetería que deban entregar más de 6 bultos al día al operador. El Vendedor puede generar una solicitud de retiro en su bodega. Esto se debe realizar el día anterior a la entrega de los bultos o el mismo día antes de las 10:00 am. Para los productos de tipo bigticket (productos cuyo peso supera los 30 kilogramos y cuyas dimensiones sean mayores a 60 centímetros), el Vendedor puede agendar por 1 bulto y pedir retiro directamente en su

bodega teniendo en cuenta las condiciones para poder agendar este tipo de productos.

c) Retiro frecuente: Este método de despacho aplica para todos los Vendedores que en promedio entregan mas de 10 bultos de tipo paquetería o 2 bultos de tipo bigticket diarios y se solicita directamente desde la plataforma Enviame. Consiste en tener un retiro frecuente del operador en la bodega del Vendedor sin necesidad de agendar diariamente. Este retiro pasa por una evaluación del equipo logístico para validar si cumplen con las condiciones para activar este método de despacho.

### 3.1.2. Servicio *Next Day*

Es una modalidad de envío express que facilita y potencia el servicio de entregas durante el día o al día siguiente. El tipo de logística Dropshipping y Fulfillment dentro del Marketplace, prometen una modalidad next day. En el caso del dropshipping el Vendedor entrega en un plazo de 24 horas al courier y el courier entrega el mismo día al Consumidor final.

**3.2. Transporte interno del Vendedor:** es una modalidad logística en la cual el Vendedor es responsable de la preparación, despacho y entrega del producto al consumidor utilizando su propia logística.

Este método de despacho será aplicable únicamente para aquellos Vendedores que cumplan con las condiciones definidas por el Marketplace y que hayan acordado su implementación con este último.

Para la operación bajo esta modalidad, el Marketplace y el Vendedor deberán acordar, entre otras materias:

- Las regiones, comunas o zonas de cobertura en las que el Vendedor realizará despachos mediante Transporte Interno.
- Los plazos de preparación y entrega comprometidos para cada comuna o zona, los cuales no podrán ser superiores a los definidos por Marketplace para un servicio equivalente.
- Frecuencia de entrega a cliente.
- El tipo de servicio ofrecido, incluyendo Same Day o Next Day, cuando corresponda.
- El operador logístico y la modalidad de integración que serán utilizados.
- Las condiciones comerciales aplicables.

Cualquier modificación de estas condiciones deberá ser informada y aprobada previamente por Marketplace. La solicitud para operar mediante Transporte Interno deberá ser presentada por el Vendedor a través del formulario, plataforma o cualquier otro canal que Marketplace habilite para dichos efectos, adjuntando toda la información y documentación que le sea requerida. La sola presentación de la solicitud no implicará su aprobación ni la habilitación para operar bajo esta modalidad. Marketplace evaluará la solicitud considerando criterios operacionales, comerciales, técnicos, de nivel de servicio y cualquier otro antecedente que estime pertinente, comunicando posteriormente al Vendedor su aprobación o rechazo. El Vendedor únicamente podrá comenzar a operar mediante Transporte Interno una vez que Marketplace Cencosud haya comunicado expresamente la aprobación de la solicitud y la activación de dicha modalidad.

Para los Vendedores que utilicen este método de despacho, el registro y transmisión de los estados logísticos de las órdenes deberá realizarse mediante la plataforma Enviame, utilizada por el Marketplace para el seguimiento de los envíos.

Para estos efectos, el Vendedor deberá integrarse a dicha plataforma a través de alguna de las siguientes modalidades:

- a) Cuenta integrada en Enviame, cuando el Vendedor opere mediante un operador logístico disponible en dicha plataforma y previamente aprobado por Marketplace Cencosud.
- b) Uso de la plataforma Enviatrack, cuando el Vendedor opere directamente sus entregas o mediante un operador logístico que no se encuentre integrado en Enviame.

El Vendedor no podrá utilizar ni cambiar a un operador logístico distinto del previamente aprobado sin autorización de Marketplace Cencosud.

En cualquiera de estas modalidades, será responsabilidad exclusiva del Vendedor registrar y mantener actualizados los estados de cada envío desde su despacho hasta la entrega al Consumidor final. Asimismo, existen estados logísticos que deberán generarse obligatoriamente durante el proceso, los cuales serán

informados al Vendedor previo a la activación de esta modalidad mediante las instancias de capacitación correspondientes.

Asimismo, una vez entregado el pedido, el Vendedor deberá registrar obligatoriamente un comprobante de entrega, el cual deberá incluir un respaldo fotográfico o documental que evidencie la entrega del producto en el domicilio del Consumidor final, pudiendo consistir, entre otros, en una imagen del bulto entregado en la vivienda o en el lugar de recepción.

El Vendedor será responsable de:

- La correcta preparación, embalaje y despacho de los productos.
- Cumplir con los plazos de preparación y entrega comprometidos.
- Registrar oportunamente los eventos de seguimiento en la plataforma.
- Gestionar los procesos de logística inversa asociados a pedidos despachados mediante Transporte Interno.

En caso de que una compra despachada mediante Transporte Interno requiera devoluciones, garantías o procesos derivados de derechos del consumidor, estos deberán ser gestionados por el Vendedor utilizando el mismo método de despacho mediante el cual se realizó la entrega.

Para todas las compras asociadas a Transporte Interno, Marketplace Paris traspasará al Vendedor un abono logístico, cuyo monto dependerá de la talla logística y el valor del pedido.

Para los pedidos de categoría Paquetería, el abono se define según el valor del pedido:

\$2.500, si el pedido tiene un valor menor a \$19.990

\$500, si el pedido tiene un valor mayor o igual a \$19.990.

Para pedidos que no son de categoría Paquetería, se abonará el mismo monto que el cliente pagó por el envío del pedido. En caso de que el cliente no pague por concepto de despacho, Marketplace Paris no estará obligado a realizar aportes adicionales en este segmento.

El cobro por servicio de despacho del Marketplace al Vendedor será de \$0 para todos los pedidos asociados a Transporte Interno. A estos pedidos solo aplicará el costo por comisión de ventas correspondiente a la categoría del producto, según lo establecido en los presentes Términos y Condiciones.

Las órdenes despachadas mediante Transporte Interno estarán sujetas a los mismos procesos automáticos del Marketplace. Este último o el Consumidor final podrán cancelar la compra en caso de incumplimiento en los plazos de despacho o en las condiciones de entrega.

Si el Vendedor no registra el estado de entrega y la orden es cancelada por dicha causa, la responsabilidad será exclusivamente del Vendedor, eximiendo al Marketplace de cualquier obligación de compensación.

En caso de intentos de entrega fallidos por ausencia del Consumidor final en el domicilio, el Vendedor deberá realizar al menos dos intentos adicionales de entrega antes de considerar la entrega como fallida.

Para efectos del cálculo de reputación del Vendedor, se considerará como cumplimiento la entrega del pedido dentro del plazo comprometido al Consumidor final.

El Marketplace podrá establecer límites de preparación o despacho diario para los Vendedores que operen bajo esta modalidad, especialmente en contextos de alta demanda o eventos comerciales, con el fin de asegurar el cumplimiento de los niveles de servicio.

Finalmente, en caso de incumplimiento de las condiciones establecidas en esta sección, o cuando los pedidos no estén siendo entregados a los clientes en tiempo y forma, o cuando no se alcance un nivel de servicio al cliente igual o superior al 95%, el Marketplace podrá suspender temporalmente la operación bajo la modalidad de Transporte Interno. Asimismo, en caso de no cumplir con dicho nivel de servicio, el Marketplace podrá excluir al Vendedor del flujo correspondiente. Para estos efectos, el Vendedor será notificado previamente a través de correo electrónico.

**3.3. Fulfillment:** en el modelo fulfillment, el Marketplace se hace cargo de todo el proceso operativo que se requiere para la entrega de un producto al Consumidor final. Sin embargo, la propiedad del producto es del Vendedor durante todo el proceso operativo.

Para cumplir con lo anterior, el Marketplace almacenará los productos bajo un modelo de stock “consignado”. Cencosud se reserva el derecho de llevar a cabo el almacenamiento, la preparación y/o entrega del pedido con servicios logísticos internos o tercerizados.

La modalidad Fulfillment considera los siguientes procesos operativos:

- a. Recepción del stock "consignado"
- b. Almacenamiento
- c. Picking
- d. Preparación y embalaje
- e. Entrega a Consumidor final

### 3.3.1. Ingreso de stock

#### a) *Definición de SKUs en Fulfillment*

La definición de los productos que se almacenarán en fulfillment la realiza el Vendedor en conjunto a los equipos de operación Fulfillment y comercial, sin embargo, Cencosud se reserva el derecho para modificar o rechazar productos.

Los SKUS deben estar creados y aprobados en el Seller Center.

Sólo se almacenarán productos cuyo peso sea menor a 90 kilos y sus dimensiones sean inferiores a 130x100x195 cms. Los productos sobredimensionados podrán ser evaluados por el equipo de operaciones Fulfillment.

Los productos deben tener una rotación de al menos 3 ventas en los últimos 30 días y el precio de venta debe ser mayor a \$15.000.

#### b) *Definición de cantidades y creación de reposición*

Las cantidades para enviar por producto se definen en conjunto entre el Vendedor y Cencosud, pero Cencosud se reserva el derecho a limitar o restringir cantidades.

Una vez definidas las cantidades, el Vendedor debe adjuntar planilla disponibilizada por Cencosud, con el detalle técnico de los SKUS. Esta debe incluir:

- SKU Marketplace París
- Descripción del producto
- Dimensiones: Largo, alto, ancho.
- Peso
- Cantidades por enviar.

Para toda reposición despachada en **cajas maestras, pallets, bultos cerrados** o cualquier formato que no permita verificación unitaria inmediata, la guía de despacho **no será suficiente por sí sola** para acreditar el contenido del envío ante una discrepancia.

Se recomienda expresamente al Vendedor mantener, en sus propios registros, **evidencia empírica** que permita verificar la correspondencia entre las unidades declaradas y las efectivamente despachadas. Se entenderá por evidencia empírica:

- **Registro fotográfico** del contenido previo al cierre de cada unidad de embalaje, con marca de fecha y hora visible;
- **Registro de video** del proceso de preparación y armado de la carga (*packing*), que permita identificar productos, cantidades y el cierre final del embalaje;
- Cualquier otro medio audiovisual que acredite fehacientemente el contenido declarado al momento del despacho.

En caso de discrepancia entre las unidades declaradas y las recepcionadas por el Centro, **solo podrá exigir compensación el Vendedor que acredite haber despachado las unidades reclamadas mediante evidencia empírica**. A falta de dicha evidencia, prevalecerá el conteo físico realizado por el Centro como cifra oficial de ingreso al inventario, sin que el equipo de operación Fulfillment asuma responsabilidad por las diferencias reportadas.

Con esta información, el equipo de operaciones creará la reposición sistémica en bodega. Sin embargo, el equipo de operación Fulfillment se reserva el derecho de autorizar la reposición si detectara en el comprobante de recepción de cualquier diferencia detectada entre lo declarado y lo verificado. Dicha reserva habilitará la apertura de un proceso de revisión formal, cuyo resultado será comunicado al Vendedor.

**c) Solicitud de agendamiento**

Para agendar una primera entrega de stock o reposición, se debe coordinar con Cencosud el día y horario. Este día y horario estará sujeto a la disponibilidad de ventanas en los andenes de recepción del Centro de Distribución (CD), y se debe realizar la reserva con un mínimo de 48 horas de anticipación.

Posterior al agendamiento, se deben entregar los datos del conductor que entregará la mercadería, y en caso de ir acompañado por un peoneta o más personas, incluir los datos de dichas personas. Estos datos deben quedar enviados el día anterior a la agenda coordinada.

Los datos de transporte requeridos son:

- Nombre del conductor
- Rut del conductor
- Nombre peoneta (s), en caso de acudir
- Rut peoneta (s), en caso de acudir
- Patente del vehículo
- Guía de despacho.

Esta información se debe enviar el día anterior a la entrega, y en caso de no contar con los datos en esa fecha, el máximo plazo de envío es a las 8:00AM del mismo día de la reposición.

**d) Entrega de carga en bodega fulfillment**

Existen dos formas de entregar la carga de productos a la bodega, estas son, transporte propio o transporte Paris.

i. Transporte propio: Cuando el Vendedor cuenta con camiones o vehículos para transportar la carga desde su almacenamiento propio hasta el CD Cencosud. En este caso, el Vendedor deberá enviar los datos de transporte al equipo de operaciones fulfillment, el día anterior al envío agendado con nuestra bodega. Los datos solicitados son:

- Nombre y rut del chofer
- Nombre y rut del/los peoneta (s)
- Patente del transporte
- N° de sello(s) del transporte (no es obligatorio)

\*En caso de no cumplir con los plazos establecidos respecto al envío de datos de transporte, la agenda quedará cancelada y se deberá coordinar una nueva fecha de entrega.

ii. Transporte Cencosud: Este servicio tiene un costo de \$12.000 por m3 (cobro mínimo). Este servicio se debe solicitar al equipo de operaciones de Fulfillment con al menos 48 hrs de anticipación.

**e) Etiquetado**

Todos los SKU's deben venir con la o las etiquetas, sellos y certificaciones visibles exigidas por la Ley para su comercialización, bien pegadas y legibles por cualquier lector de etiquetas. *Por ejemplo, para ciertos productos eléctricos y/o electrodomésticos se debe incluir:*

- Sello SEC
- Código QR
- Etiqueta de Eficiencia Energetica (EEE)
- Certificados de seguridad, en caso que el producto lo requiera.

En caso de que los productos no vengán etiquetados o estén mal etiquetados, Cencosud se reserva el derecho de rechazar la carga o efectuar cobros por etiquetados en el centro de distribución. El servicio de etiquetado tiene un costo de \$100 por unidad, el cual será cargado en la próxima facturación.

**f) Responsabilidad del traslado**

La responsabilidad de los productos es del Vendedor durante el proceso de traslado entre la bodega del Vendedor y la bodega de Fulfillment. Por lo tanto, Cencosud no se hará responsable en el caso de existir pérdidas, hurtos o daños de los productos durante dicho tránsito.

En caso de que el retiro de los productos en la bodega del Vendedor haya sido coordinado y aprobado por Cencosud, para realizarse con un transporte oficial de la compañía, la responsabilidad de los productos es de Cencosud desde el momento en que se retiran, habiéndose validado las cantidades entregadas antes.

*g) Rechazo de stock*

Al recibir el stock, la bodega Fulfillment llevará a cabo un proceso de revisión de los productos recepcionados. En este proceso se revisará la cantidad de productos recepcionados respecto al total agendado y la calidad de estos.

Los productos que lleguen en mal estado no serán ingresados y se devolverán al Vendedor sin asumir responsabilidad alguna.

En caso de existir una diferencia mayor al aceptado (de faltante o sobrante) la bodega tiene total potestad de rechazar toda la carga.

*h) Diferencias de productos en la recepción*

No se aceptarán unidades sobrantes (físicas) entre las unidades que se consideran en la guía de despacho y lo que está considerado en el agendamiento (ASN). En caso de haber faltantes entre lo correctamente recibido y lo declarado en la guía de despacho, Cencosud no se hará responsable por dicha diferencia, ya que el Vendedor es responsable por el traslado de los productos.

Por otro lado, la diferencia del stock recibido vs el agendado impactará en el indicador de Fill Rate del Vendedor.

*i) Documentos requeridos*

Todo Vendedor que llegue a la bodega Fulfillment para entregar su stock, debe presentarse con una "Guía de despacho". Los datos mínimos para considerar dentro de este documento son:

- Razón social
- Rut
- Dirección
- Giro
- Sku marketplace
- Descripción del producto
- CantidadLos Vendedores autorizan expresamente, aceptando estos Términos y condiciones, que si tras 3 intentos de contacto entre Marketplace y el Vendedor, no se logra el retiro de los productos, ni tampoco referencia a la voluntad de envío por parte del Vendedor, estos serán almacenados hasta por 30 días por Cencosud, para luego ser, o bien destruidos, subastados o vendidos, sin obligación de reembolso por parte de Cencosud

Cencosud se reserva el derecho a agregar otros datos mínimos para el documento de entrada si lo considera pertinente.

De no contar con los documentos exigidos y correctamente emitidos, la recepción no podrá llevarse a cabo y quedará rechazada.

*j) Baja de Vendedor en modalidad Fulfillment*

En el caso de los productos Fulfillment que están almacenados en CD Cencosud, y sean de propiedad del Vendedor, el que ha sido dado de baja del Marketplace, éste será contactado hasta por 3 veces, por los medios de contacto que informó en su momento en el Seller Center, con el fin de que retire sus productos, o bien, pida el envío desde Marketplace al domicilio que él indique, con un costo asociado a dicho servicio.

Los Vendedores autorizan expresamente, aceptando estos Términos y condiciones, que si tras 3 intentos de contacto entre Marketplace y el Vendedor, no se logra el retiro de los productos, ni tampoco referencia a la voluntad de envío por parte del Vendedor, estos serán almacenados hasta por 30 días por Cencosud, para luego ser, o bien destruidos, subastados o vendidos, sin obligación de reembolso por parte de Cencosud.

**3.3.2. Almacenamiento de stock**

No es obligatorio entregar la carga palletizada, ya que el CD Cencosud utiliza pallets únicos para almacenar la mercadería. Una vez recepcionados los productos, Cencosud dispone de 24 hrs para almacenar el stock y activar los SKUS para la venta desde Fulfillment.

*a) Responsabilidad sobre el inventario.*

En todo momento, la propiedad de los productos corresponde al Vendedor, pero la responsabilidad sobre el inventario la tiene Cencosud. En caso de generarse mermas de productos dentro de la bodega o en la operación de última milla, estos serán devueltos al vendedor y una vez recibidos, el Vendedor deberá evaluar y respaldar el estado de devolución de los productos para que Cencosud pueda indemnizar al vendedor por el valor que corresponda. Mientras que los productos extraviados también serán compensados por el valor del producto menos la comisión.

Por otro lado, si se generan devoluciones por parte del Consumidor final, y el producto retorne al Vendedor en mal estado o utilizado, se debe aplicar el flujo de devoluciones vigente de Marketplace, es decir, el Vendedor

debe ingresar al Seller Center y Aceptar o Rechazar sus devoluciones, de acuerdo a lo expresado en el anexo IX. T&CV-MKP-POL-009-POLÍTICAS DE OPERACIONES Y LOGÍSTICAS, punto 5. Devoluciones.

Para los Vendedores que venden en modalidad Fulfillment, el valor de los mismos en caso de siniestro está definido como aquel correspondiente al stock valorizado al precio de venta en el Marketplace, descontando la comisión.

*b) Procedimientos de control*

En caso de haber descuadres entre el stock físico y sistémico, se indemnizará al Vendedor por productos perdidos en caso de que corresponda, mediante compensación logística, con un valor igual al precio de venta menos la comisión.

El Vendedor también tiene derecho a realizar inventario físico cuando lo desee, realizando una solicitud formal con **3 semanas de anticipación** y sujeto a los requisitos formales de la bodega para el procedimiento.

**3.3.3. Cobro por operación Fulfillment**

Los productos operados bajo la modalidad Fulfillment (FF) estarán sujetos a un cobro por almacenamiento diario, el cual será aplicado según el rango de peso y talla logística de cada producto.

Este cobro se calculará por unidad almacenada por día y se verá reflejado de acuerdo con la siguiente Tabla de costos diarios Fulfillment:

| Almacenamiento Diario |               |
|-----------------------|---------------|
| Rango kg              | Tarifa Diaria |
| 0-5 kg                | \$ -          |
| 6 a 10 kg             | \$ 3          |
| 10 kg a 30 kg         | \$ 10         |
| 30 a 50 kg            | \$ 45         |
| 50 kg a 100 kg        | \$ 73         |
| 100 a 200 kg          | \$ 100        |
| 200 a 400 kg          | \$ 200        |
| > 400 kg              | \$ 300        |

Tabla de costos diarios Fulfillment

El servicio de Fulfillment aplicará costos a los SKUS que tengan más de 60 o 90 días de antigüedad en la bodega Fulfillment según la talla del producto.

A continuación, se detalla la Tabla de almacenamiento prolongado:

|                  | Almacenamiento Prolongado |          |           |                |
|------------------|---------------------------|----------|-----------|----------------|
| Antigüedad       | 0-1 kg                    | 1-10 kg  | 10-20 kg  | 20-90 kg y más |
| 0-60 días        | \$ -                      | \$ -     | \$ -      | \$ -           |
| De 60 a 90 días  | \$ -                      | \$ -     | \$ 100    | \$ 300         |
| De 91 a 180 días | \$ 70                     | \$ 130   | \$ 400    | \$ 600         |
| de 181-270 días  | \$ 850                    | \$ 2.000 | \$ 7.000  | \$ 12.780      |
| más de 270 días  | \$ 2.000                  | \$ 3.000 | \$ 10.000 | \$ 30.375      |

Tabla de almacenamiento prolongado Fulfillment

El retiro de productos almacenados en bodega tiene un costo por unidad, ya sea por cualquier motivo de retiro (solicitado por Cencosud o por el vendedor).

A continuación, se detalla la tabla de cobros de retiro:

| Rango kg    | Retiro por Unidad |
|-------------|-------------------|
| 0 a 5 kg    | \$ 900            |
| 5 a 10 kg   | \$ 1.000          |
| 10 a 30 kg  | \$ 1.900          |
| 30 a 70 kg  | \$ 3.000          |
| 70 y más kg | \$ 6.000          |

Tabla de cobros de retiro

### 3.3.4. Productos con fecha de vencimiento

En el caso de querer incorporar productos con fecha de vencimiento, se deben tener en cuenta las siguientes restricciones:

- Los productos al momento de ingresar deben tener un mínimo de 6 meses de vigencia
- Las unidades enviadas deben ser todas del mismo lote (misma fecha de caducidad)
- En caso de vencimiento Cencosud devolverá los productos al Vendedor sin asumir ninguna responsabilidad

### 3.3.5. Boletas Fulfillment

Para los Vendedores cuya venta de productos están en modalidad Fulfillment, las boletas y facturas son emitidas por Cencosud a nombre y cuenta del Vendedor, donde quedarán cargadas en el portal MIS COMPRAS del Consumidor final. El Vendedor no debe generar ni cargar ningún documento al Consumidor final.

### 3.3.6. Retiro de stock

Cencosud se reserva el derecho de solicitar al Vendedor el retiro de sus productos de no cumplirse los principales indicadores de performance exigidos:

- Rotación
- Antigüedad de stock

Considerar que los productos que tengan más de 60 o 90 días de antigüedad tendrán un costo asociado, de acuerdo a la Tabla mencionada en el punto 3.3.3.

El Vendedor tiene el derecho de retirar parte o el total del stock que fue enviado a la bodega Fulfillment. En caso de darse esta situación, se debe coordinar el retiro con el equipo de operaciones de Fulfillment. Cencosud se reserva el derecho a denegar retiros en ciertas fechas específicas.

El Vendedor que requiera retirar productos desde el CD Cencosud, deberá pagar un costo operacional que será cargado en la facturación mensual. El costo está detallado en el punto 3.3.3.

Adicional a esto, el Vendedor será responsable de revisar el estado de los productos y contar las unidades previamente al retiro (la revisión se debe realizar en bodega). En caso de que el retiro de productos sea gestionado con transporte Paris o Easy, se solicitará que el vendedor acuda previamente a la bodega a realizar la revisión de productos para validar el estado y unidades de estos. Si este último paso no se realiza, el Vendedor asume la responsabilidad de daños y/o diferencias que pueda haber posteriormente.

Cabe destacar que en el sitio de Fulfillment no se reciben productos de logística inversa.

***En caso de que un Vendedor desee utilizar los servicios del sistema Fulfillment de Marketplace, deberá enviar un aviso vía correo electrónico con el detalle de los productos adheridos. Estos productos estarán sujetos a validación una vez sean recepcionados en las bodegas definidas por Cencosud.***

#### **4. Costos Logísticos**

##### **4.1 Costos Despacho a Domicilio**

Por cada venta realizada a través del Marketplace cada Vendedor deberá pagar a Cencosud el costo del despacho. Este dependerá del peso de la categoría del producto, del precio del producto y la reputación del vendedor de acuerdo con el resultado del análisis que se realice en base al Sistema de Reputación Marketplace contenido en el Anexo del mismo nombre. De la aplicación conjunta de los tres factores precedentemente singularizados, resultará el valor que se le cobrará al Vendedor por concepto de despacho. Ver Tablas N°s #1 y #2.

##### **4.1.2 Criterios**

Los criterios que se utilizarán para determinar el monto que se cobrará por concepto de costo del despacho, se basan en las siguientes consideraciones.

La tarifa cobro se aplica por cada unidad vendida, considerando la reputación vigente al momento de la entrega, y rige para todas las zonas dentro de Chile en las que Marketplace realiza despachos.

##### **4.1.2.1 Peso de la categoría.**

El peso de la categoría corresponde al promedio del peso logístico de los productos que la constituyen y que se puede encontrar en la tabla "Peso Logístico por Categoría" del Centro de Ayuda.

##### **4.1.2.2. Precio del producto**

Dependiendo de si el precio del producto es menor igual o mayor al precio de venta unitario se utilizará una tabla de cobro u otra, es decir, si el precio es menor o igual al precio de venta unitario se utilizará la Tabla 1, en cambio, si el precio es mayor al precio de venta unitario se utilizará la Tabla 2, como se muestra más abajo. El Marketplace se reserva el derecho de cambiar o modificar el precio de venta unitario. Precio referencia \$29.990.

##### **4.1.2.3. Descuento en base a reputación**

Se aplicará un descuento al costo del despacho según el resultado del análisis de la gestión del Vendedor del mes pasado ya cerrado (Ej. El desempeño del vendedor en Julio determina el nivel de reputación que aplicará en agosto) de acuerdo con el Sistema de Reputación Marketplace contenido en el Anexo de la misma denominación; tal como se informa en las Tablas N°s #1 y #2 que se insertan en este documento.

En caso de que un Vendedor sea nuevo y/o no haya alcanzado los requisitos para calcular su reputación, se les asignarán los beneficios de la reputación "Buena" hasta que cumpla las condiciones para calcularla.

#### **4.2. Cobro del despacho de logística Inversa.**

Es el costo que corresponde a las devoluciones, de cada producto, realizadas por el cliente y que se enviarán a las bodegas del Vendedor. El costo se determinará según el tamaño de la categoría del producto y rige para todas las zonas en que el Marketplace tiene habilitadas para retiro de Chile. Ver Tabla #3

#### **4.3. Forma de determinar el Peso de la Categoría:**

El peso de la categoría es el promedio de los pesos logísticos de todos los productos que la constituyen, es decir, el peso máximo, tomando el mayor valor entre el Peso Físico y el Peso Volumétrico (Alto x Ancho x Largo) /4000.

Ej1: Para un producto embalado que mide 60cmx40cmx40cm (Alto x Ancho x Largo) y pesa 5kg, calcularemos el peso máximo.

| Peso volumétrico (Pv) | Peso físico (Pf) | Peso máximo (Pm) | Rango Peso logístico |
|-----------------------|------------------|------------------|----------------------|
| 24 kg                 | 5 kg             | 24 kg            | 20 a 30 kg           |

Ej2: Para un producto embalado que mide 20cmx20cmx20cm (Alto x Ancho x Largo) y pesa 30kg, calcularemos el peso máximo.

| Peso volumétrico (Pv) | Peso físico (Pf) | Peso máximo (Pm) | Rango Peso Logístico |
|-----------------------|------------------|------------------|----------------------|
| 2 kg                  | 10 kg            | 10 kg            | 3 a 10 kg            |

**Tabla #1 y #2**

|                                                  | Peso Logístico | Tabla #1: Despacho Producto menor o igual a 29.990 |        |        |           | Tabla #2: Despacho Producto mayor a 29.990 |        |        |           |
|--------------------------------------------------|----------------|----------------------------------------------------|--------|--------|-----------|--------------------------------------------|--------|--------|-----------|
|                                                  |                | Bajo                                               | Medio  | Bueno  | Destacado | Bajo                                       | Medio  | Bueno  | Destacado |
| (*)29.990<br>Precio venta unitario de referencia | 0 a 1 kg       | 2.390                                              | 1.890  | 1.190  | 1.000     | 6.690                                      | 5.390  | 3.490  | 2.990     |
|                                                  | 1 a 2 kg       | 2.390                                              | 1.890  | 1.190  | 1.000     | 7.690                                      | 6.190  | 3.990  | 3.290     |
|                                                  | 2 a 3 kg       | 2.390                                              | 1.890  | 1.190  | 1.000     | 7.890                                      | 6.390  | 4.190  | 3.490     |
|                                                  | 3 a 5 kg       | 2.690                                              | 2.190  | 1.690  | 1.390     | 8.290                                      | 6.690  | 4.290  | 3.690     |
|                                                  | 5 a 10 kg      | 7.190                                              | 5.790  | 3.590  | 2.990     | 9.990                                      | 7.990  | 4.990  | 3.990     |
|                                                  | 10 a 20 kg     | 14.390                                             | 11.490 | 6.990  | 5.990     | 14.390                                     | 11.490 | 6.990  | 5.990     |
|                                                  | 20 a 30 kg     | 16.790                                             | 13.390 | 8.290  | 6.990     | 16.790                                     | 13.390 | 8.290  | 6.990     |
|                                                  | 30 a 40 kg     | 18.990                                             | 15.190 | 9.490  | 7.890     | 18.990                                     | 15.190 | 9.490  | 7.890     |
|                                                  | 40 a 50 kg     | 19.190                                             | 15.390 | 9.690  | 8.090     | 19.190                                     | 15.390 | 9.690  | 8.090     |
|                                                  | 50 a 70 kg     | 21.790                                             | 17.590 | 10.890 | 8.990     | 21.790                                     | 17.590 | 10.890 | 8.990     |
|                                                  | 70 a 100 kg    | 22.990                                             | 18.490 | 11.490 | 9.490     | 22.990                                     | 18.490 | 11.490 | 9.490     |
|                                                  | 100 a 150 kg   | 24.190                                             | 19.490 | 12.090 | 9.990     | 24.190                                     | 19.490 | 12.090 | 9.990     |
|                                                  | 150 a 200 kg   | 27.790                                             | 22.390 | 13.890 | 11.490    | 27.790                                     | 22.390 | 13.890 | 11.490    |
|                                                  | 200 a 250 kg   | 40.890                                             | 32.990 | 20.490 | 16.990    | 40.890                                     | 32.990 | 20.490 | 16.990    |
|                                                  | 250 a 300 kg   | 52.790                                             | 42.590 | 26.490 | 21.990    | 52.790                                     | 42.590 | 26.490 | 21.990    |
|                                                  | 300 a 350 kg   | 55.290                                             | 44.590 | 27.690 | 22.990    | 55.290                                     | 44.590 | 27.690 | 22.990    |
|                                                  | 350 a 400 kg   | 55.290                                             | 44.590 | 27.690 | 22.990    | 55.290                                     | 44.590 | 27.690 | 22.990    |
|                                                  | 400 a 450 kg   | 57.590                                             | 46.490 | 28.890 | 23.990    | 57.590                                     | 46.490 | 28.890 | 23.990    |
|                                                  | 450 a 500 kg   | 57.590                                             | 46.490 | 28.890 | 23.990    | 57.590                                     | 46.490 | 28.890 | 23.990    |
|                                                  | 500 a 550 kg   | 74.290                                             | 59.990 | 37.290 | 30.990    | 74.290                                     | 59.990 | 37.290 | 30.990    |
|                                                  | 550 a 600 kg   | 74.290                                             | 59.990 | 37.290 | 30.990    | 74.290                                     | 59.990 | 37.290 | 30.990    |
|                                                  | >600           | 74.290                                             | 59.990 | 37.290 | 30.990    | 74.290                                     | 59.990 | 37.290 | 30.990    |

Tarifas con IVA incluido

Tarifas con IVA incluido

(\*)29.990 Precio venta unitario de referencia

**Tabla #3:** Tarifa producto logística Inversa

|                                | Peso Logístico | Etiqueta | Monto  |
|--------------------------------|----------------|----------|--------|
|                                |                |          |        |
| <b>Cobro Logística Inversa</b> | 0 a 1 kg       |          | 2.890  |
|                                | 1 a 2 kg       |          | 2.890  |
|                                | 2 a 3 kg       |          | 2.890  |
|                                | 3 a 5 kg       |          | 3.490  |
|                                | 5 a 10 kg      |          | 4.990  |
|                                | 10 a 20 kg     |          | 6.990  |
|                                | 20 a 30 kg     |          | 9.990  |
|                                | 30 a 40 kg     |          | 14.990 |
|                                | 40 a 50 kg     |          | 19.990 |
|                                | 50 a 70 kg     |          | 24.990 |
|                                | 70 a 100 kg    |          | 29.990 |
|                                | 100 a 150 kg   |          | 33.990 |
|                                | 150 a 200 kg   |          | 33.990 |
|                                | 200 a 250 kg   |          | 40.990 |
|                                | 250 a 300 kg   |          | 40.990 |
|                                | 300 a 350 kg   |          | 42.990 |
|                                | 350 a 400 kg   |          | 42.990 |
|                                | 400 a 450 kg   |          | 44.990 |
|                                | 450 a 500 kg   |          | 44.990 |
|                                | 500 a 550 kg   |          | 50.990 |
|                                | 550 a 600 kg   |          | 50.990 |
|                                | >600           |          | 50.990 |

Tarifas con IVA incluido

**4.4. Costo de segundo envío**

En caso de que se tenga que incurrir en un segundo envío por responsabilidad del Vendedor como producto faltante, incorrecto, dañado de origen u otro motivo de esta naturaleza se volverá a cobrar el despacho a domicilio del producto sin aplicar el descuento por reputación.

## 5. Devoluciones

El Marketplace gestionara sus devoluciones por las tiendas Paris o Easy, según corresponda y en algunos casos retiro a domicilio, considerando lo señalado en los [Términos y Condiciones Consumidor MKP Paris](#), o [Términos y condiciones Easy](#) y sus aplicaciones móviles.

El Vendedor declara que conoce, entiende y está conforme con las Políticas de Devolución y Garantía de Marketplace. Asimismo, acepta recibir y procesar las devoluciones que le sean notificadas y enviadas a su almacén y/o dirección que se le indique por flujo automático a través del Seller Center y por flujo manual mediante un ticket al equipo de Soporte.

Al mismo tiempo, el Vendedor tiene conocimiento y acepta que es su responsabilidad tener datos de contacto y dirección de devolución actualizados en Seller Center de Marketplace y que, tras tres intentos fallidos de entrega en su devolución, o bien, 2 días de intento de contacto sin respuesta, Marketplace Cencosud puede dar orden de destrucción de los productos sin derecho a compensación.

En caso de presentarse cualquier devolución de uno o más productos por el consumidor o comprador, el Vendedor tiene un plazo de 3 días hábiles para aceptar o enviar una solicitud de rechazo a través del módulo de devoluciones del Seller Center, o de un ticket a soporte sólo en caso de no encontrar la orden disponible en dicha plataforma. Los casos que se visualicen correctamente en el módulo Devoluciones de Seller Center deben ser gestionados por esta vía, por lo que, de generarse un ticket con estas características, este será rechazado. Los plazos, requerimientos y documentación solicitada son los mismos independiente del flujo por el cual se gestione la devolución. De no hacer nada en los plazos definidos se entiende por aceptada la devolución. Una devolución aceptada seguirá el proceso normal de descuento al vendedor del monto del producto.

Una devolución rechazada, debe contener todos los respaldos detallados en el punto 5.1. de este documento. El equipo Marketplace revisará el caso y sus respectivos respaldos para entregar una respuesta de resolución al Vendedor, en un plazo máximo de 15 días hábiles.

En caso de que, dada la revisión de los respaldos, Marketplace acepte el caso, se procederá con la compensación al Vendedor, de acuerdo con la [Tabla 2: compensación al Vendedor](#).

De objetarse el caso, no se aceptará el rechazo del Vendedor y seguirá el proceso normal de descuento del monto del producto.

En caso de que el Vendedor no agregue la información completa o correcta en los módulos de Devolución o no envíe la documentación completa o correcta a través del ticket, Marketplace tendrá el derecho de rechazar dicho caso sin compensación al Vendedor. Además, Marketplace cobrará el despacho de un producto que haya sido devuelto por el cliente bajo el retracto o garantía. Se advierte que, si la devolución corresponde al ejercicio del derecho de retracto y el producto cumple con las condiciones legales previstas al efecto, el Vendedor no puede rechazarlo.

El pago de compensaciones estará sujeto a que el Vendedor haga llegar la factura o boleta al Consumidor o Comprador, ya sea enviándola por e-mail o enviándola físicamente con el producto y cargándola al Seller Center. En caso de que la boleta o factura no esté cargada en el Seller Center como registro, el Marketplace no procederá con el pago de estas compensaciones.

### 5.1. Gestión del Vendedor al rechazar una devolución de sus productos.

Los requisitos para que el Vendedor pueda solicitar la compensación de una devolución son las siguientes:

- La Boleta se debe encontrar cargada correctamente en Seller Center del Marketplace y corresponder exactamente a la venta de la OC reclamada. La fecha de emisión del documento tributario debe estar entre la fecha de generación de orden y la fecha de despacho, ambas inclusive.

Se debe emitir la NC correspondiente al cliente para respaldar la devolución de dinero. Este documento se debe generar independientemente si aplica o no la compensación.

- Subir respaldos fotográficos reales y correctos según requerimiento. Los detalles para cada una de ellas se encuentran indicados en Seller Center del Marketplace Paris: Etiqueta logística, Empaque, Contenido del empaque y Respaldo de motivo(s) del rechazo.

- Los respaldos de la solicitud deben mostrar específicamente el motivo de rechazo. Si no corresponden, el

caso será rechazado.

- Para rechazos de Devoluciones y/o Retornos es necesaria la carga de un Informe Técnico válido. Este documento debe contener:

- El logo y los datos del servicio técnico o del proveedor que lo emite.
- Los datos del cliente (nombre, rut, tlf, dirección)
- Número de folio.
- La conclusión de la revisión.
- En formato PDF
- Sello de agua o timbre de la empresa

#### 5.2. Casos en que no aplican los Rechazos de devoluciones por parte del Vendedor, respecto de productos que vende en calidad de Reacondicionados o segunda mano.

A continuación, se presentan las condiciones que se deben considerar para permitir el rechazo por parte del vendedor, de las devoluciones de productos reacondicionados:

- Las fotografías de la publicación de un producto reacondicionado deben ser las reales del producto. No se aceptará el rechazo de la devolución cuando la ficha del producto contenga fotografías obtenidas de páginas oficiales u otro medio, las cuales muestren productos nuevos.
- En la descripción del producto, se debe indicar que es reacondicionado, además, las características especiales que puedan presentar por su calidad de Reacondicionado. Como, por ejemplo: empaque, detalles en la pantalla, detalles estéticos, si incluye o no accesorios, entre otros.
- En "Características de producto", específicamente en el campo "Condición Equipo" el Vendedor debe indicar que el producto es "Reacondicionado".

Los Vendedores que ingresen a vender a través del Marketplace, se adhieren a la siguiente política de devoluciones con respecto a productos reacondicionados:

10 días Retracto sin Uso / Sin Garantía Legal (vía Paris), sin perjuicio de que el Vendedor pueda ofrecer garantía por su cuenta.

#### 5.3. Escalamiento de casos.

De solicitar escalamiento de un caso para revisión por disconformidad de la respuesta, el caso será revisado en su totalidad nuevamente. Se debe considerar lo siguiente:

- La revisión tiene por objetivo corregir posibles errores en la revisión. Considerará exclusivamente los documentos ingresados al momento de realizar el reclamo original.
- La respuesta puede ser igual o diferente a la entregada inicialmente.
- Si no se consideró alguno de los puntos identificados anteriormente para el rechazo, es posible que se considere en este momento.
- Considerar que una respuesta negativa en este punto no generará nuevas revisiones o reclamos.

#### 5.4. Recepción de productos devueltos.

En caso de que existan devoluciones por retracts y/o garantía dentro de los plazos correspondientes para ello y que:

- No sea posible contactar al Vendedor
- La dirección de devolución cargada en Seller Center del Marketplace Cencosud no corresponda y/o
- Otros motivos por los cuales no sea posible entregar los productos devueltos al Vendedor

Los Vendedores autorizan expresamente, aceptando estos Términos y condiciones, que si tras 3 intentos de devolución de los productos, estos podrán ser destruidos o liquidados, sin obligación de reembolso por parte de Paris o Easy.

A su vez, cualquier error en este proceso producto de información desactualizada que implique el extravío de un producto, será responsabilidad del Vendedor y Marketplace no estará obligado a realizar una compensación o reembolso por los productos involucrados.

## 5.5. Consideraciones adicionales a los reclamos de devoluciones

- Originalidad de productos

Si se genera una devolución que implique problemas con la originalidad del producto, se entregará al Vendedor un plazo de 48 horas para confirmar la originalidad del producto en cuestión.

En caso de no recibir la información en el tiempo definido, el caso será cerrado a favor del cliente sin posibilidad de reclamo por parte del Vendedor.

- Error en la categorización de productos

Si el Vendedor categoriza su producto en una categoría que permite devoluciones, cuando en realidad el producto no correspondía a esa categoría, el Marketplace efectuará el reembolso al Consumidor y el Vendedor no tendrá derecho a reclamo ni pagos por compensaciones de devolución.

## 6. Garantía, Servicio técnico y Derecho a retracto.

El Vendedor será responsable del cumplimiento de las garantías de los Productos vendidos directamente al comprador a través del Servicio Marketplace de acuerdo a la normativa 3x6 (devolución, cambio o reparación de producto a elección del consumidor en un **plazo de 6 meses desde que se haya recibido el producto por parte del consumidor**) definida en la Ley 19.496 Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. En el supuesto en el cual el comprador opte por recibir un nuevo producto (cambio), el Vendedor está obligado a mantener el precio con el que se vendió originalmente, sin que por motivo alguno pueda incrementarlo. Tampoco podrá cobrar costo de despacho para el cambio del producto en garantía.

Los Vendedores deben cumplir al 100% la garantía legal.

Según la Ley del Consumidor, para casos de Garantía, las empresas no pueden condicionar ni imponer como requisito al consumidor la devolución del embalaje original de un producto nuevo que falla, ni menos cobrar un monto de dinero en caso de que el consumidor no tenga las cajas u otros.

Los Vendedores deben tratar a los Consumidores con respeto y profesionalismo tanto en comunicaciones, como en visitas técnicas. De realizarse malos tratos a clientes, el Vendedor se enfrenta al riesgo de ser despublicado.

En caso de que el Vendedor tercerice o contrate un servicio técnico autorizado, el Vendedor será el responsable de que tal servicio técnico cumpla con todos los puntos definidos en este T&C. En caso de no cumplimiento, el Vendedor se arriesga a ser despublicado.

La solicitud de gestión de Garantías correspondientes a Cambios, Reparaciones y/o visitas técnicas a domicilio, serán enviadas a los correos ingresados dentro del módulo de información del Vendedor en Seller Center. Se esperará la respuesta del Vendedor un máximo de 5 días hábiles desde el levantamiento del caso. En caso de no recibir respuesta, el caso será cerrado en favor de Cliente, sin opción de apelación para el Vendedor. En caso de ser recibida una apelación, esta será rechazada.

Aquellos Vendedores que tengan productos en las categorías:

- Electrónica
- Tecnología
- Línea blanca y electrodomésticos
- Muebles y Terrazas
- Máquinas de ejercicio

Deben contar obligatoriamente con Servicio Técnico oficial de la marca u otro con certificación de la marca. De no contar con esto, no podrá optar al botón de rechazo en el módulo de Devoluciones por Garantía. De modo que debe ofrecer el cambio de producto por mismas o mejores condiciones, o bien, ofrecer el reembolso del dinero.

Un Vendedor que reciba devolución por garantía, donde el cliente pida cambio, tendrá que enviarle un nuevo producto de iguales características o mejores, el Vendedor tendrá el mismo tiempo de preparación que una orden de compra. Si el cliente pide reparación, el Vendedor tiene hasta 10 días hábiles para trabajarlo y devolverlo reparado al cliente. De otro modo, se hará reembolso al Consumidor, descontando al Vendedor el valor total del producto.

El vendedor está obligado a acoger el Derecho a Retracto por parte de los compradores, según establecida en la Ley 19.496 Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores entendiendo que dicho retracto es válido si el comprador y/o consumidor se arrepintiere de su compra dentro de los 30 días desde la recepción del

producto, pero con la condición de que el producto está en perfecto estado y con sus embalajes originales, el vendedor lo debe recibir.

Los productos reacondicionados, de segunda mano, sólo están afectos a Retracto sin uso hasta 10 días, pero no aplican para la Garantía Mínima Legal.

Es obligación del Vendedor emitir la Nota de crédito al Consumidor, ya sea por una cancelación o devolución de este último, o quiebre de stock del Vendedor. De no emitir el documento se expone a penalidades que pueden equivaler al valor total del producto, más la desactivación del botón de rechazo en el módulo de Devoluciones.

Para la realización de la logística inversa del producto, se toman como referencia los siguientes motivos de devolución:

En caso de *retrato* debido a que el Consumidor y/o Comprador no quedó conforme con el producto, proceden todas las compras de productos a través de comercio electrónico salvo:

- Productos que por su naturaleza no puedan ser devueltos o puedan deteriorarse o caducar con rapidez. *Por ejemplo, los alimentos perecibles.*
- Productos confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor. *Por ejemplo, cortinas a medidas, ropa a medida, muebles a medida, etc.*
- Productos de uso personal. *Por ejemplo: la ropa interior.*

En caso de Garantía Legal el Consumidor y/o Comprador tiene 6 meses desde la recepción del producto para exigir cambio, devolución o reparación del producto, siempre y cuando el producto no se haya dañado por responsabilidad del Consumidor. *Las causas de la Garantía Legal pueden ser: falla de fábrica, la falta de partes o piezas, que el producto no sirva para lo que se informó, entre otros. Para más información revisar Art.20 de la Ley 19.496.*

Dependiendo del caso, el Vendedor puede rechazar una devolución en caso de que no cumpla con las condiciones legales, lo que estará sujeto a validación y a compensación si corresponde de acuerdo con la [Tabla2: Compensación al Vendedor.](#)

Las devoluciones serán compensadas al Vendedor y son las siguientes:

| TABLA 2: Compensación al Vendedor en devoluciones                              |                         |          |
|--------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|----------|
| Tipo de Devolución                                                             | Compensación a Vendedor | Tope     |
| Cliente cambia de opinión y devuelve producto en estado original               | 0%                      |          |
| Cliente cambia de opinión y devuelve producto con daño en el empaque           | 10%                     | \$25.000 |
| Cliente cambia de opinión y devuelve producto abierto sin sellos originales    | 20%                     |          |
| Cliente cambia de opinión y devuelve producto con daño estético                | 50%                     |          |
| Cliente cambia de opinión y devuelve producto con daño funcional               | 100%                    |          |
| Cliente cambia de opinión y devuelve producto usado                            | 100%                    |          |
| Cliente cambia de opinión y devuelve producto, pero no coincide con el enviado | 100%                    |          |
| Desconocimiento de devolución /retorno                                         | 100%                    |          |
| Devolución extraviada                                                          | 100%                    |          |

Dichos porcentajes de compensación aplican sobre el valor de pago del producto. Siendo el valor de pago el Precio de Venta descontando los costos de comisión de Marketplace. El pago de estas compensaciones estará sujeto a que el Vendedor haga llegar la nota de crédito al consumidor bien sea: enviándola por e-mail o enviándola físicamente con el producto y cargándola al Seller Center. En caso de que la boleta no esté cargada en el Seller Center como registro, el Marketplace no procederá con el pago de estas compensaciones.

Tipificaciones Problemas de Devolución:

- Se considerará que un producto presenta daño de empaque si este sufre un daño severo, tal que queda inutilizable. No se considerará si el producto presenta piquetes, raspaduras o marcas atribuibles a un despacho normal de productos.
- Se considerará como daño funcional aquellos daños no reparables y que no permitan el correcto funcionamiento para el cual fue diseñado el producto. En caso que esto no aplique, o bien, el producto se pueda reparar, se debe considerar como daño estético.
- Se considerará como un desconocimiento de entrega a todas aquellas devoluciones que el Vendedor no reconozca haber recibido en sus bodegas. El reclamo se debe realizar mediante un ticket de soporte Aurora, dentro de los 3 primeros días hábiles desde que se reporta sistémicamente. Todo reclamo posterior se considerará fuera de plazo y no sujeto a compensación. En la revisión de estos casos, se evaluarán las pruebas fotográficas, datos de recepción y georreferencia presentadas por el operador logístico al momento de realizar la devolución. No se compensarán por este motivo si los productos retornan a bodegas que no correspondan al Vendedor, o bien, se redestinan de manera fraudulenta a direcciones que no correspondan al Vendedor, producto de información de direcciones y/o contactos desactualizados en la plataforma de Seller Center.

#### 6.1. Gestión del Vendedor al evaluar productos en Servicio Técnico

El vendedor recibirá en sus bodegas los productos asociados a todos los casos donde el cliente solicite una revisión por fallas. La solicitud de gestión de Garantías correspondientes a Cambios, Reparaciones y/o visitas técnicas a domicilio, serán notificadas por correos ingresados dentro del módulo de información del Vendedor en Seller Center y/o ingresadas al módulo de Garantías del Seller Center.

El Vendedor deberá remitirse exclusivamente a realizar una evaluación técnica asociado a lo declarado por el cliente, declarado con un informe. Marketplace Cencosud podrá rechazar el informe técnico emitido si estos presentan inconsistencias o si la evaluación recibida no tiene relación con las fallas detectadas por cliente.

Para que este Informe Técnico sea válido, debe contener:

- El logo y los datos del servicio técnico o del proveedor que lo emite.
- Los datos del cliente (nombre, rut, tlf, dirección)
- Número de folio.
- Falla reportada por el cliente
- La conclusión de la revisión, donde debe indicar explícitamente si aplica la garantía, y si no aplica el motivo por el cual no aplica. Debe estar enfocada exclusivamente en lo señalado por el cliente.
- Estar en formato PDF
- Sello de agua o timbre de la empresa
- Recordar que este documento le pertenece al cliente, por lo tanto, el tendrá acceso al mismo y podrá realizar gestiones con SERNAC y/o demandas asociadas al documento.

#### 6.2. Devolución de Pedidos al Vendedor por fallo de entrega

Se considera como Fallo de Entrega, a los pedidos que no fueron entregados con éxito al Consumidor final, luego de los intentos de entrega establecidos o porque este último desiste de su compra e informa al Marketplace Cencosud sobre la cancelación de dicho pedido.

El Marketplace realizará el proceso de devolución de pedidos con fallo de entrega, según la modalidad Pickup, donde el/los pedidos(s) se enviará(n) a la dirección que se encuentra registrada en el Seller Center como dirección de bodega.

El Marketplace notificará la devolución del fallo de entrega al Vendedor a través de correo electrónico, solicitando confirmar el retorno y el estado de este con un plazo máximo para reclamar de **3 días hábiles**. Pasado este tiempo, se asumirá un retorno conforme.

Si la entrega de devolución no se logra concretar por responsabilidad del Vendedor, éste será notificado por el Marketplace al día siguiente de efectuada la visita. En caso de que el Vendedor no reciba los productos en el tiempo señalado, asume las posibles consecuencias de un cobro logístico relacionados al almacenaje y transporte.

En caso de que el Courier realice devoluciones fuera del horario de atención de las oficinas del Vendedor, este tendrá la opción de crear un ticket al equipo de Soporte para que el Marketplace coordine con el Courier, la devolución en horarios hábiles.

Desde el momento en que el Vendedor entregue el pedido al Courier asignado, de haber un caso correspondiente a fallo de entrega, los plazos de devolución son los siguientes:

- Devoluciones desde Región Metropolitana: **de 3 a 15 días hábiles**
- Devoluciones desde otras regiones: **de 3 a 25 días hábiles**

### 6.3. Devolución de pedidos al proveedor por logística inversa

Se considera como Devolución por Logística Inversa, a los pedidos que fueron entregados con éxito al cliente, y posterior a esto el cliente informa su intención de devolver el Producto. Se debe aceptar la devolución por retracto sólo cuando el producto se encuentre en su empaque y etiquetado original y el cliente ha enviado la boleta o factura de venta. En caso de ser devolución por garantía legal, estas condiciones no aplican. Marketplace notificará al Vendedor sobre los casos de Devolución solicitada por el cliente, en dos momentos:

- Cuando se recibe la solicitud del cliente, caso en el cual se informará que el proceso de Devolución ha iniciado y el motivo que aduce el consumidor y/o comprador.
- Cuando la devolución ha retornado a las dependencias del Vendedor, solicitando la confirmación del retorno con un plazo de 3 días hábiles, de lo contrario se asumirá como retornado conforme.

Cliente podrá devolver los productos en tiendas Paris o Easy, dependiendo de dónde fue la compra, o solicitar un retiro en domicilio. En el caso de devoluciones en tiendas, los productos pueden estar hasta 10 días hábiles en tienda antes de iniciar un retorno. Desde el momento en que Courier asignado recibe un producto, los plazos de devolución son los siguientes:

- Devoluciones desde Región Metropolitana: de 3 a 15 días hábiles.
- Devoluciones desde otras regiones: de 3 a 25 días hábiles.

### 6.4. Retorno de unidades al vendedor por Fallos de Entrega Fulfillment

Se considera como Retornos por Fulfillment, a los pedidos que no fueron entregados con éxito al cliente y por algún motivo no pueden ser almacenados. El equipo de Fulfillment informará los retornos vía correo electrónico, incluyendo el respectivo detalle del envío.

Para reclamar una devolución por este concepto, los vendedores tendrán los siguientes requisitos:

- Reclamo hasta máximo 3 días hábiles desde la recepción del producto en sus bodegas
- Motivo de solicitud de compensación correspondiente a lo que se envíe como respaldos
- Informe técnico
- Respaldos (Etiqueta de recepción de productos, fotografías de daño, fotografías de empaque)

La falta de uno o más requisitos antes descritos resultará en la no revisión y/o no compensación de la(s) unidad(es).

*El Marketplace Cencosud se reserva el derecho de cambiar la presente política en cualquier momento. En cuyo caso, se informará a los titulares sobre los cambios o actualizaciones realizadas.*

## **X. T&CV-MKP-AIES-010-ANEXO VENTA DE PRODUCTOS INTANGIBLES, EXPERIENCIAS Y/O SERVICIOS**

El Marketplace por medio de este anexo explica la venta de productos intangibles.

### **1. Qué se entiende por intangible.**

Un producto intangible es una experiencia o servicio que se caracteriza por no requerir despacho de un producto físico al momento de la compra. Ejemplo: Gift Cards canjeable por servicios, Gift Cards canjeable por dinero, suscripciones, prestaciones médicas, entre otros.

### **2. Acerca de la entrega del servicio o experiencia.**

La entrega se hace vía correo electrónico al consumidor, entregando un código interno desde el Marketplace, código del Vendedor, Código QR o archivo PDF.

### **3. Cómo se crea un producto intangible.**

La creación de los productos intangibles, experiencias o servicios, se hará por medio del Seller Center, en dos etapas, primero indicar condiciones del servicio y luego, creación del producto.

Para las Condiciones de canje, el Vendedor debe ingresar a la plataforma en “Mi cuenta”, completar sección “Información y Condiciones” de las experiencias y/o servicios. Este paso debe hacerse solo una vez.

Para la creación de los códigos, ingresar al módulo “Productos”, crear todos los SKUs indicando la categoría o “familia” de productos intangibles a la cual corresponda; es esta categorización la que permite ingresar los atributos específicos para estos intangibles, servicios o experiencias.

El llenado de atributos se debe hacer por cada producto. Repitiendo el proceso según la variedad de intangibles que ofrezca el vendedor.

### **4. Responsabilidad del vendedor.**

Dentro de las responsabilidades del Vendedor al momento de ofrecer productos intangibles, experiencias o servicios, se encuentran:

- a. Completar información y condiciones de uso del producto en sección “Mi cuenta”, opción “Información y Condiciones” del Seller Center.
- b. Completar la información del producto, es decir, título claro, descripciones y atributos. Siendo de su total responsabilidad que el Consumidor entienda lo que está comprando y tenga toda la información necesaria para tomar la decisión de compra. Si por errores de publicación atribuibles al Vendedor, se produzcan perjuicios a los Consumidores que deban ser compensados y esta compensación le fuere reclamada al Marketplace, estos gastos o costos efectivamente realizados serán cobrados al Vendedor en su siguiente facturación.
- c. Informar y respetar el vencimiento de su producto: El Vendedor tiene la responsabilidad de entregar la vigencia para hacer efectivo el canje del servicio y/o experiencia, que aplicará desde la fecha de compra. En todo momento el Vendedor deberá respetar esa fecha de caducidad.
- d. Consentimiento informado: En el caso de necesitar un consentimiento informado o consentimientos especiales, para hacer efectivo el canje de un intangible, experiencia o servicio, el Vendedor tendrá la responsabilidad de comunicarlo directamente al Consumidor tanto, en la plataforma Marketplace, como al momento del canje del servicio.
- e. Postventa: Es opción del Vendedor ofrecer servicios de Post Venta. El Marketplace no participa de ningún flujo de postventa.
- f. Primer contacto con el Consumidor después de la compra. El Vendedor se exime del primer contacto con el Consumidor. Será responsabilidad del Consumidor generar ese contacto una vez reciba el producto de manera digital.
- g. En caso de que el Vendedor tercerice sus servicios, debe indicar los prestadores que ejecutan los servicios. Y disponibilizar esa información al Consumidor en la descripción del producto para que se refleje en la página de venta del Marketplace.

**5. Acerca de la responsabilidad de Marketplace**

El Marketplace se compromete a enviar al Consumidor la información necesaria para que pueda contactar al Vendedor y hacer efectivo el canje de su intangible, experiencia y/o servicio.

El Marketplace, no se responsabiliza ni ofrece garantías, cancelaciones o devoluciones en estas categorías; cualquier postventa aplica por exclusiva responsabilidad del Vendedor.

El Marketplace se reserva el derecho a decidir qué desarrollos tecnológicos sean necesarios a implementar en estas categorías.

**6. Servicios excluidos.**

El Marketplace prohíbe la venta o comercialización de servicios o experiencias relacionadas con servicios sexuales. Así como también ofrecer cualquier servicio o experiencia relacionada a los productos prohibidos mencionados en este “Términos y Condiciones”.

**7. Servicios tercerizados.**

En caso de que el Vendedor tercerice sus servicios, debe indicar los prestadores con los que trabaja y disponibilizar esa información al Consumidor en la descripción del producto.

**8. Comisiones.**

Las comisiones para las nuevas categorías relacionadas a la venta de productos intangibles son:

| Grupo Familia | Familia                    | Comisión |
|---------------|----------------------------|----------|
| Intangible    | Belleza                    | 6%       |
| Intangible    | Tecnología                 | 6%       |
| Intangible    | Entretención               | 6%       |
| Intangible    | Gift Cards                 | 6%       |
| Intangible    | Viajes y Estadías          | 6%       |
| Intangible    | Membresías y Suscripciones | 6%       |
| Intangible    | Servicios                  | 6%       |
| Intangible    | Cursos y Talleres          | 6%       |
| Intangible    | Salud y Fitness            | 6%       |
| Intangible    | Garantías                  | 20%      |

**9. Cláusula de exención de responsabilidad.**

El Marketplace no será responsable de la suspensión, paralización o falta de prestación de cualquier servicio o experiencia previamente contratado. Siendo esta responsabilidad exclusiva del Vendedor quien se verá obligado a mantener indemne a Marketplace, de cualquier clase de perjuicio producto de la prestación de los servicios o experiencias ofrecidos.

*Marketplace Cencosud se reserva el derecho de cambiar la presente política en cualquier momento. En cuyo caso, se informará a los titulares sobre los cambios o actualizaciones realizadas.*

## **XI. T&CV-MKP-ACPO-011-ANEXO CESE DE PUBLICACIONES POR CONCEPTOS DE OPERACIÓN**

### **1. Cese de publicación por nivel de Servicio**

El Marketplace exigirá Niveles de Servicio mínimos de despacho para operar, velando que se cumplan todos los plazos comprometidos a los Consumidores. Por ello, se despublicará a los Vendedores que, al momento de la medición programada, arroje desempeños deficientes en su nivel de cumplimiento a la obligación de despacho y entrega oportuna de los productos. Entrega que incluye la emisión y entrega al Consumidor del documento tributario correspondiente a su compra.

La revisión será efectuada al comienzo de cada mes, midiendo el nivel de servicio acumulado del mes anterior. Si el nivel de servicio es menor a 60%, y la cantidad de pedidos despachados en el período de tiempo, es mayor a 10, se dejará de publicar en el Marketplace al Vendedor, con su respectivo surtido de productos, durante 7 días. Al día 8, se volverá a publicar, solo si no posee órdenes pendientes.

A un Vendedor que se vuelve a publicar, luego de las circunstancias descritas en el párrafo precedente, se le dará el plazo de un mes para poder mejorar su nivel de servicio. Sin embargo, si dentro de futuras evaluaciones vuelve a tener niveles de servicio deficientes, de conformidad a lo descrito en los párrafos precedentes, se procederá a dejar de publicar al Vendedor, nuevamente, durante el plazo de 14 días. Al día 15, se volverá a publicar, solo si no posee órdenes pendientes de entrega.

Esta iteración se repetirá de forma mensual. Se emitirán alertas para los Vendedores que estén con riesgo de cese de sus publicaciones, y en el caso de que un Vendedor sufra el cese de sus publicaciones por tercera vez, esta tendrá un plazo de 3 meses, con el fin de poder preparar un plan de acción para considerar su reintegro a Marketplace, o bien, su despublicación será definitiva.

Para poder reintegrarse al Marketplace, luego de esta tercera sanción, descrita en el párrafo precedente, el Vendedor tendrá que pasar por una capacitación operacional antes de poder publicar nuevamente.

Posterior a la nueva publicación, el Vendedor deberá mantener un nivel de servicio acumulado sobre el 95% en los últimos tres meses consecutivos. De no cumplir, cesarán sus publicaciones por el plazo de 3 meses. El Vendedor no podrá optar a incentivos logísticos en eventos por al menos un año, desde que vuelve a publicar. Los niveles de servicio se pueden consultar en la sección REPORTES -> LOGÍSTICA, del Seller Center, o en el boletín de KPIS informativo que envía el equipo de Operaciones.

Para todos aquellos Vendedores que posean parte de su inventario en Fulfillment Paris, solo serán despublicados los productos que no se encuentren asociados a este flujo.

### **2. Cese de publicación por Inactividad operacional**

El Marketplace realizará una revisión periódica de los Vendedores que no estén preparando ni despachando las órdenes compradas por los Consumidores, es decir, las órdenes que son compradas terminan finalmente en una cancelación automática por incumplimiento. Hay que recordar que este es un proceso automático el cual cancela las órdenes sin movimientos al quinto día hábil.

Si la cancelación automática es reiterada, se dará de baja al Vendedor.

### **3. Cese de publicación por Quiebre de stock**

El Marketplace realizará una revisión y evaluación periódica de los vendedores que su tasa de quiebre sea constantemente muy alta, donde se entiende que su inventario no es real y genera una mala experiencia al Consumidor, dándolo de baja.