

**TÉRMINOS Y CONDICIONES**  
**SERVICIOS DE MARKETPLACE**  
**INVERSIONES RYMCO SpA**

**CONDICIONES GENERALES**

Entrekids es una sociedad comercial cuyo objeto social principal es la comercialización de productos y servicios de terceros a través del portal de Internet <http://www.entrekids.cl/>, de propiedad exclusiva de Entrekids (la "Plataforma");

Dentro de la Plataforma, Entrekids ha diseñado un sistema denominado "Marketplace", el cual es puesto a disposición de productores y comercializadores de productos y/o servicios para que, usando la plataforma "Marketplace", pero por su propia cuenta y riesgo, efectúen ventas directas a los clientes de la Plataforma (el "Servicio Marketplace").

El Servicio Marketplace es prestado por Entrekids a sus vendedores de Marketplace junto con los procesos asociados al mismo y, en particular: (a) el trámite de órdenes de pedido con su personal propio y documentación de dichos procesos; (b) Servicio post-venta y atención al cliente para efectos de devoluciones y garantías,

El Vendedor está interesado en llegar al mercado con su(s) producto(s) (propios o de terceros) y/o servicios, a través de la plataforma, de conformidad con el presente Contrato.

**CLÁUSULAS**

**1. DECLARACIONES Y GARANTÍAS**

**1.1 Entrekids declara que:**

El servicio que presta consiste en facilitar la intermediación entre personas que se registren como usuarios de su página web y plataforma (los "Clientes") y proveedores de servicios de entretención para niños y otras actividades familiares, permitiendo a los Clientes comparar y reservar los servicios, panoramas y experiencias que les puedan resultar interesantes y que estén publicados en la página web y plataforma de Entrekids (la "Plataforma"), a la vez que permite a los proveedores potenciar su imagen online, digitalizar su sistema de reservas permitiendo gestionar la disponibilidad del negocio y recibir reservas de forma continua con actualización en tiempo real de sus calendarios, para lo cual Entrekids pone a disposición de los proveedores de servicios un panel de administración web.

Por su parte, la Empresa vende productos y/o presta servicios de entretención para niños y otras actividades familiares, liberados del Impuesto al Valor Agregado ("IVA"), y está interesada en formar parte de la red de servicios disponibles para los

Clientes en la Plataforma o bien la Empresa vende productos y/o presta servicios de entretenimiento, liberados del Impuesto al Valor Agregado (“IVA”)

## **1.2 El vendedor declara que:**

- a. Está legalmente habilitado para ofrecer y vender los productos que ofrecerá al mercado a través del Servicio Marketplace (los “Productos”);
- b. Es propietario y/o comercializador legítimo de todos los Productos;
- c. Los Productos son nuevos;
- d. Los Productos han sido diseñados y fabricados de conformidad con las leyes del país en que se encuentran registrados;
- e. Los Productos cumplen con todas las especificaciones de calidad requeridas para su comercialización bajo las leyes de la República de Chile, incluyendo sin limitarse a ello, los registros sanitarios aplicables;
- f. Los Productos se ajustan y se ajustarán a las especificaciones, dibujos, imágenes, criterios de desempeño, funcionalidades y otras descripciones entregadas a Entrekids para ser incluidas en nuestra plataforma; son comercializables y aptos para los propósitos ofrecidos; cumplen con las leyes, requerimientos y reglamentos aplicables; y, están libres de defectos en materiales, desempeño, operación y fabricación.
- g. Respecto de los Productos fabricados en el exterior, éstos han sido importados cumpliendo los requisitos legales y tienen todas las licencias, permisos y autorizaciones para su comercialización en Chile.
- h. Que los recursos o bienes que empleará para el desarrollo de sus actividades comerciales provienen de actividades lícitas y de conformidad con las leyes vigentes
- i. Que no se encuentra en ninguna lista de personas reportadas o bloqueadas por actividades de narcotráfico, lavado de activos, subversión, terrorismo, tráfico de armas o delitos asociados al turismo sexual en menores de edad.

## **2. OBJETO**

En virtud del presente Contrato, Entrekids prestará al Vendedor el Servicio Marketplace y los Servicios Complementarios, en las condiciones y términos previstos en este Contrato.

Los acuerdos para la venta de los Productos y/o Servicios a través del Servicio Marketplace son acuerdos o contratos celebrados exclusivamente entre el Vendedor y el comprador.

### **3. PRECIO, COMISIÓN, FORMA DE PAGO Y FACTURACIÓN:**

3.1. La comisión corresponderá al valor que Entrekids cobrará por cada venta realizada a través de la Plataforma y que se encuentra detallado en el acuerdo comercial con La Empresa. Entrekids deberá emitir el documento tributario afecto a IVA correspondiente, para la documentación de dicho valor.

3.2. Por cada venta que se haga de los productos y servicios de la Empresa en la Plataforma, Entrekids emitirá un e-ticket y un voucher, el primero corresponde al documento representativo de un crédito en contra de la Empresa con el cuál el Cliente podrá cobrar el producto o solicitar la prestación del servicio a la Empresa en la fecha que indica la respectiva reserva, y el segundo corresponde a un documento de respaldo para el Cliente respecto de la solicitud de compra realizada en La Plataforma

3.3. Entrekids deberá enviar a la Empresa una rendición mensual indicando lo siguiente:

a. Valor total de las ventas de productos y servicios concretadas durante el mes anterior a través de la Plataforma;

b. Cantidad de productos y servicios vendidos a través de la plataforma el mes anterior y su valor unitario; y,

c. Las comisiones variables aplicables a los productos y servicios vendidos a través de la Plataforma durante el período anterior.

Esta rendición podrá ser objetada en un plazo de 8 días corridos.

3.4. Considerando los valores que se indican en la rendición, Entrekids deberá emitir el documento tributario afecto a IVA correspondiente, para efectos de cobrar la comisión variable, según se ha indicado en el número 2.1 precedente.

3.5. Finalmente, Entrekids realizará una transferencia bancaria por el valor total de las ventas realizadas en la Plataforma, descontando en esa instancia la comisión variable más el IVA correspondiente. Esta transferencia deberá realizarse a la siguiente cuenta corriente que la Empresa determine.

### **4. UTILIZACIÓN DEL SERVICIO MARKETPLACE**

#### **4.1. Carga y codificación de productos**

4.1.1. El Vendedor, mediante comunicación electrónica, se obliga a entregar a Entrekids la plantilla para codificación de los Productos que pretenda comercializar completamente diligenciada.

4.1.2. Entrekids generará para cada producto un SKU (código interno de producto) que lo identificará dentro de su sistema interno.

4.1.3. El precio de venta de los Productos en el Servicio Marketplace será determinado por el Vendedor, a su entera discreción. De presentarse alguna diferencia a un comprador por concepto de la errónea manipulación de precios por el Vendedor, éste será responsable y deberá mantener indemne a Entrekids por ese concepto.

4.1.4. El Vendedor, se obliga a mantener actualizado el inventario y los precios de la lista de Productos ofrecidos con las especificaciones previstas.

4.1.5. Entrekids marcará el detalle de cada Producto (página de producto) con la(s) etiqueta(s): "Producto vendido por [El Vendedor] y que será entregado por cuenta y riesgo del Vendedor" y demás que correspondan de conformidad con la ley aplicable.

4.1.6. Es de exclusiva responsabilidad del Vendedor mantener un stock suficiente de los Productos ofrecidos a través de la Plataforma y mantendrá indemne a Entrekids de cualquier reclamo relacionado con quiebres de stock.

4.1.7. El Vendedor garantiza ofertar en la plataforma Entrekids Marketplace igual o menor precio al que tuviera en cualquier otra plataforma o canal de venta, considerando hacerlo también en campañas específicas.

4.1.8. En caso que Entrekids detectara que el Vendedor no ofertara conforme al párrafo anterior y la variación de precio sea visible y/o desproporcional, Entrekids se reserva el derecho para desactivar o apagar el o los productos que no cumplan ésta característica.

4.1.9. El Vendedor entiende y acepta que el contenido cargado en relación con los productos publicados en la página de Entrekids son su responsabilidad aun cuando el Vendedor pidiera a Entrekids que hiciera cambios en su nombre o modificaciones, la responsabilidad seguirá siendo del Vendedor y se obliga a sacar en paz y salvo a Entrekids de cualquier circunstancia, reclamación, juicio o procedimiento.

4.1.10. Los productos que presenten incidencias constantes pueden ser dados de baja temporal o permanentemente (ej. Devoluciones, errores de contenido o precio, demora en entrega, cancelaciones o productos defectuosos).

## **4.2. De la responsabilidad absoluta del Vendedor**

4.2.1. El Vendedor es único y absoluto responsable por la carga de los productos en su Perfil Proveedor, lo que significa que deberá cerciorarse y hacerse responsable de las especificaciones cargadas en el contenido y descripción del mismo.

4.2.2. Cualquier error o falta de información en la descripción y contenido en el que incurra el Vendedor ya sea por acción u omisión, y exista reclamo, queja, devolución o perjuicio al cliente, Entrekids queda en absoluta libertad de cancelar la orden y

reembolsar al cliente además de indemnizarlo conforme a la legislación vigente. Conforme a lo anterior, el Vendedor deberá responder frente a Entrekids descontándole de sus ventas el equivalente al valor de la compensación entregada al cliente.

4.2.3. Entrekids no asumirá responsabilidad alguna por información incorrecta recibida e incluida en el Portal aun cuando intervenga para realizar correcciones o mejoras en la descripción o contenido, por lo que es entera responsabilidad del Vendedor revisar constantemente todo lo referente a sus productos, órdenes, etcétera y libera de cualquier responsabilidad a Entrekids.

4.2.4. La Empresa declara que en la prestación de sus servicios cumple con toda la normativa legal estipulada en el país donde se vaya a realizar el servicio, siendo de su exclusiva responsabilidad

4.2.5. La Empresa manifiesta y garantiza que está calificada y cuenta con las autorizaciones y demás requisitos necesarios para prestar sus servicios y que actuará siempre de forma profesional, liberando de toda responsabilidad a Entrekids.

4.2.6. Los servicios de la Empresa que se venden a través de la Plataforma, serán prestados directamente por la Empresa y por lo tanto son de su exclusiva responsabilidad. Entrekids es sólo un intermediario entre la Empresa y los Clientes, y se encarga de gestionar la venta de los productos y servicios de la Empresa, mediante la emisión un voucher representativo de un crédito contra la Empresa, por lo que Entrekids sólo se hace responsable de que el Cliente pueda redimir dicho voucher, y no se responsabiliza por la calidad y características de los productos vendidos y los servicios contratados.

4.2.7. Si por negligencia o por causa imputable a la Empresa, el producto o servicio no puede ser entregado al Cliente, la Empresa no quedará liberada de la obligación de responder ante Entrekids por el valor de ventas.

### **4.3. Condiciones Previas para la Utilización del Servicio de Marketplace**

El Vendedor, a través de su Perfil Proveedor, deberá cargar el siguiente contenido mínimo respecto de los Productos, con las especificaciones que Entrekids le informe por escrito al Vendedor, en el entendido que todos estos campos son obligatorios para poder dar de alta Productos en la Plataforma:

- a. Descripción pormenorizada del(los) Producto(s) en idioma español.
- b. Información sobre existencias y disponibilidad del (los) Producto(s) (SKU).
- c. Condiciones de envío y de transporte del(los) Producto(s).
- d. Stock disponible del (los) Producto(s).
- e. La(s) imagen(es) digitalizada(s) del(los) Producto(s) tomadas por el Vendedor o con permiso del autor.

- f. El precio de venta y la vigencia de la oferta en pesos chilenos.
- g. Manual aplicable para cada uno del(los) Producto(s) en idioma español.
- h. Peso y dimensiones del(los) Producto(s) en kilogramos y centímetros.
- i. Marca y modelo del(los) Producto(s).
- j. Código de Barras Universal, tal como EAN, UPC, o ISBN, en caso de contar con uno.
- k. Accesorios.
- l. Condiciones precisas del producto, especificar si es re-manufacturado, envoltura dañada, etc.
- m. Instrucciones de limpieza, patrones de coloración o similares precauciones aplicables a los Productos.
- n. Condiciones y requerimientos de uso y manejo para la exigibilidad de las garantías, tanto por el Vendedor como por el proveedor original.
- o. Cualquier otra información razonablemente requerida por Entrekids.

Todo lo anterior de conformidad con los requisitos establecidos por la legislación chilena aplicable vigente.

#### **4.4. Envíos: Recolección/ Entrega de pedidos al carrier**

- a. El envío de productos se lleva a cabo a través de las empresas transportistas con convenio por Entrekids. El Vendedor es responsable de la generación de guías automáticas y orden de compra a través de su Perfil Proveedor.
- b. El Vendedor debe respetar las condiciones y horarios de despacho indicados por la empresa Transportista autorizada.
- c. Entrekids podría decidir cambiar/ modificar el mix de Empresas Transportistas, previa comunicación al Vendedor con el objetivo de mejorar el servicio brindado al cliente. Esto dependerá del desempeño operativo del Vendedor evaluado por Entrekids.
- d. El costo del envío será determinado por Entrekids y trasladado al Comprador, Sin embargo, Entrekids estará facultado para trasladar el costo del envío o bien diferenciales entre el ingreso logístico y costo de despacho al Vendedor bajo las condiciones que se describen a continuación:
  - i. El costo del despacho sea mayor al cotizado al comprador, donde el peso obtenido por el Carrier sea mayor al declarado por La Empresa dentro de los requerimientos logísticos del producto.

e. El Vendedor deberá entregar al Carrier y Entrekids todos los documentos necesarios para la gestión de envíos, como lo son boleta, manifiestos y cualquier otro documento pertinente para el seguimiento y control de la operación.

## **5. LICENCIA**

### **5.1. Cumplimiento de la normativa sanitaria**

a. El Vendedor será responsable del cumplimiento de la legislación, normativa y reglamentación sanitaria de la República de Chile.

b. El Vendedor se obliga a mantener indemne a Entrekids respecto de cualquier reclamación, demanda, denuncia o conflicto que pudiera presentarse en su contra relacionada con el incumplimiento de la legislación, normativa y reglamentación sanitaria, indemnizando a Entrekids y cubriendo cualquier pérdida, daño, perjuicio, multa o gasto de cualquier naturaleza, incluyendo honorarios y gastos de abogados para el ejercicio de la defensa, pero sin limitarse a ellos.

c. En caso de que el Vendedor incumpla alguna disposición de la legislación, normativa o reglamentación sanitaria, Entrekids podrá imponer una multa equivalente al cien por ciento (100%) del valor del (los) producto(s) implicado(s) en la vulneración de la norma. Adicionalmente, Entrekids aplicará una multa del cien por ciento (100%) del valor del producto por cada unidad vendida. El pago de la multa no exonera al Vendedor de la obligación de mantener indemne a Entrekids por incumplimiento de la normativa sanitaria.

d. Entrekids prohíbe expresamente y sin excepciones promocionar y/o atribuir a productos propiedades, beneficios o resultados que no han sido comprobados objetivamente por el Instituto Nacional de Salud. En este sentido, el Vendedor se abstendrá de promocionar propiedades terapéuticas, de prevención, diagnóstico o tratamiento de enfermedades cuando estas propiedades no hayan sido verificadas por el Instituto Nacional de Salud mediante la expedición del correspondiente Registro Sanitario.

### **5.2. Prohibición de venta de productos piratas**

Entrekids, apegado estrictamente a las leyes aplicables y vigentes y a la comercialización legal de los productos que son publicados y vendidos por medio de su Plataforma de Marketplace, prohíbe al Vendedor de forma absoluta y sin excepciones la venta, publicación y comercialización de productos piratas, falsos o copiados que infrinjan derechos de terceros.

El Vendedor deberá abstenerse de publicar, vender y comercializar productos con marca falsificada, productos que tengan reproducción exacta o parecida del signo, imagen o características del original; fabricar o publicar una marca ajena, copiar o imitar la etiqueta; o envolturas que se usen como "marcas".

La realización de copias o imitaciones, sin derecho o autorización a fin de engañar o confundir al consumidor, haciéndose pasar por la marca o producto registrado genuino, Entrekids penalizará al Vendedor con la retención total del precio del producto o productos de los que se trate, y dará la baja inmediata de dichos productos en la plataforma Marketplace; así mismo, Entrekids podrá solicitar al Vendedor el o los productos para que éstos sean sujetos al proceso de Revisión de condiciones y calidad interna de posibles productos pirata.

### **5.3. Publicación y/o venta de productos reacondicionados:**

En la actualidad, no se permite la venta de productos reacondicionados dentro del portal Entrekids, siendo responsabilidad del Vendedor, dar fe del estado de los productos a la venta.

### **5.4. Penalidades (comienzan a regir a partir del 1 de marzo de 2021)**

#### 5.4.1. Penalizaciones por cancelaciones

a. Si la cancelación de la orden ocurre dentro del Tiempo Límite de Despacho, se cobrará un fee al Vendedor de 1x la comisión cuando el tiempo límite de despacho es de 2 o menos días y se cobrará 2x la comisión cuando el Tiempo Límite de Despacho es de 3 o más días. En el caso de que el cliente sea quien realice la cancelación, no se cobrará nada.

b. Si la cancelación de la orden ocurre posterior al Tiempo Límite de Despacho y dentro del tiempo extendido, se cobrará un fee de 3x la comisión, cuando el Tiempo Límite de Despacho es de 2 o menos días, y de 3x a 4x la comisión si el Tiempo Límite de Despacho es de 3 o más días. En el caso de que sea el cliente quien realice la cancelación se cobrará un fee de 2x a 3x la comisión, según el Tiempo Límite de Despacho asignado y el Tiempo extendido.

c. Si la cancelación de la orden ocurre fuera del Tiempo Extendido, se cobrará un fee de 4x la comisión cuando el Tiempo Límite de Despacho es de 2 o menos días y de 5x la comisión si el Tiempo Límite de despacho es de 3 o más días.

Considerar que Entrekids puede cancelar, en todo momento, en representación del Vendedor o del cliente.

La multa máxima para aplicar ante incumplimientos de despacho o cancelaciones, bajo ningún caso podrá superar el 50% del valor de venta del producto.

#### 5.4.2. Evaluación comportamiento del Vendedor

Entrekids podrá evaluar el comportamiento de ventas, cumplimiento y tiempo de entrega, calidad de producto, inventario de producto, y en general cualquier situación referente a su desempeño.

Dado esto, los condiciones y requisitos de operación serán los siguientes:

	Nivel exigido
Porcentaje (%) de cancelaciones por <b>falta de stock</b>	Menos del 3%
Porcentaje (%) de órdenes despachadas a <b>tiempo</b> (dentro del Tiempo Límite de despacho)	Más del 98%
Porcentaje (%) de <b>devolución</b> de las órdenes	Menos del 3%

## 6. OBLIGACIONES DEL VENDEDOR

6.1. Informar y actualizar a Entrekids diariamente vía Perfil Proveedor el volumen de inventario disponible de productos. En caso de que el Vendedor no actualice su stock, Entrekids tendrá un lapso de hasta 48 horas para conseguir el stock real, de lo contrario se le pondrá stock cero a todo el catálogo hasta una nueva actualización.

6.2. El Vendedor debe ofertar únicamente lo que tenga en inventario, para realizar el despacho de cada uno de sus pedidos en 48 horas máximo después de recibir la orden en su Perfil Proveedor

6.3. Honrar la garantía del(los) Producto(s).

6.4. Entregar los Productos nuevos, en perfectas condiciones, con estricto cumplimiento de las condiciones técnicas ofrecidas, perfectamente embaladas, envasadas, embolsadas, según corresponda, en perfecto estado de funcionamiento, especificaciones técnicas de cada Producto y en observancia de los más altos estándares de calidad y con el cumplimiento de todos los requerimientos aplicables a su naturaleza, incluidos los requisitos fitosanitarios, marcarios, publicitarios, de rotulado, de precio, etiquetado, peso, gramaje, fiscales y de salubridad en general. Las mismas condiciones deben ser cumplidas por los empaques correspondientes. Si Entrekids lo solicitara, el Vendedor debe cambiar su empaque y/o embalaje con el objetivo de proteger sus productos y de que le llegue en buen estado al cliente.

6.5. El Vendedor deberá otorgar una garantía directa al cliente por un mínimo de 90 días naturales, según la garantía legal 3x3 establecida en la Ley número 19.496 de Protección al Consumidor en caso de productos generales; cuando se trate de productos de marca directa, el Vendedor deberá especificar la garantía que la

misma marca de que se trate otorgue al público, siendo responsable el Vendedor de respetarla al cliente Entrekids.

6.6. En caso de que el Vendedor omita establecer el plazo de garantía, estará sujeto a los plazos que las marcas establecen, debiendo el Vendedor respetar dicha garantía. Lo anterior, salvo en productos reacondicionados.

6.7. El Vendedor empleará sus mejores esfuerzos para abstenerse de ofrecer el mismo Producto en su propio portal de internet a un precio menor que el establecido para su comercialización a través del Servicio Marketplace de Entrekids.

6.8. Abstenerse de usar la información del comprador entregada por Entrekids con fines diferentes a la entrega del(los) Producto(s) o devolución del mismo. Cualquier tratamiento dado a dicha información deberá cumplir las normas aplicables de protección de datos personales. El incumplimiento de ésta obligación facultará a Entrekids para dar por terminado el presente Contrato de manera inmediata y sin indemnización alguna a favor del Vendedor.

6.9. Si el Vendedor decidiera retirar del mercado un Producto incluido en el Servicio Marketplace, deberá cumplir con los despachos del Producto retirado que tenga pendientes de entrega a la fecha del retiro de la Plataforma.

6.10. El Vendedor deberá garantizar la disponibilidad de los repuestos y el mantenimiento de los Productos que eventualmente puedan requerirse. En caso contrario, Entrekids devolverá el dinero al comprador, pero descontará dicha suma mediante nota débito al Vendedor.

6.11. Todas las marcas de los Productos que el Vendedor pretenda comercializar a través del Servicio Marketplace, deben estar previamente registradas ante la autoridad competente y no infringir derechos de terceros. Teniendo en cuenta lo anterior, en caso de presentarse algún conflicto marcario, el Vendedor asumirá toda la responsabilidad y costos derivados de la defensa de dicha reclamación y mantendrá indemne a Entrekids de cualquier costo asociado con éstos y la indemnizará por cualquier perjuicio o gasto que pueda sufrir como consecuencia de lo anterior.

6.12. En caso de presentarse algún conflicto relacionado con el ejercicio de los derechos de los consumidores, el Vendedor asumirá toda la responsabilidad y costos derivados de la defensa de dicha reclamación y mantendrá indemne a Entrekids de cualquier costo asociado con éstos y la indemnizará por cualquier perjuicio o gasto, incluyendo daño emergente y lucro cesante, que pueda sufrir como consecuencia de lo anterior.

## **7. Obligaciones de la Empresa (PROVEEDOR DE SERVICIOS)**

7.1 Mantener toda la información de la Plataforma siempre actualizada, lo que incluye la descripción de los productos o servicios, detalle de los términos y condiciones aplicables a cada uno de ellos, antecedentes o restricciones que los Clientes deben tener en consideración para comprar, cantidad de productos o

servicios disponibles para la venta, calendario con disponibilidad para la entrega de los productos o prestación de los servicios. De esta forma, la responsabilidad por la información publicada en la Plataforma, y por aquella información relevante que no haya sido oportunamente publicada, recaerá en la Empresa directamente.

7.2 Respetar el precio de venta publicado en Entrekids y no realizar alzas de precio a través de la Plataforma versus el precio al público con el cual se encuentre trabajando de manera local.

7.3 Instruir adecuada y oportunamente a Entrekids respecto de cualquier cambio en los precios de los productos, limitaciones de stock y otras condiciones que sean relevantes para efectos de ejecutar el presente acuerdo.

7.4 No utilizar la información de sus clientes para un propósito diferente al de los Servicios, salvo consentimiento previo de éstos.

7.5 Aceptar a todas las personas que compraron un cupo determinado para una actividad, entendiendo que el Cliente debe cumplir con los términos y condiciones de los usuarios.

7.6 Acepta que los Clientes puedan valorar sus servicios. La Empresa no puede controlar dichas valoraciones. Entrekids no se hace responsable por las opiniones que los Clientes puedan incluir en dichas valoraciones.

7.7 Disponer de un dispositivo para realizar la validación de tickets. Entrekids no se hace responsable de la gestión de validación de tickets, la cual debe ser realizada por la Empresa o por quien él determine.

## **8. CONFIDENCIALIDAD**

Las partes se obligan a mantener estricta confidencialidad y reserva sobre cualquier información relativa a la otra parte, proyectos, clientes, documentación y, en general, información de cualquiera especie que, directa o indirectamente, se relacione con las Partes, y de que hayan tenido conocimiento con ocasión del cumplimiento de este acuerdo.

De esta forma, respecto de la información confidencial a que las Partes puedan tener acceso, queda estrictamente prohibido a la otra parte aprovecharla y/o divulgarla, publicarla, revelarla, comentarla o, en general, propagar, traspasar o difundir de cualquiera forma, total o parcialmente, por sí o a través de terceros, datos o informaciones relativas a negocios o proyectos de la otra parte, expectativas o de resultados de su gestión, contenidos de su correspondencia, libros o informes, de cualquier naturaleza y soporte material que sean, de sus métodos de trabajo, investigaciones, inventos patentados o no, marcas registradas o no, etc. Y cualquier otra información de carácter confidencial, reservada, restringida y/o clasificada.

## **9. INDEMNIDADES**

9.1. El Vendedor asumirá cualquier investigación oficial por los impuestos a su cargo y por sanciones y multas que fijara la autoridad fiscal o aduanera, y asumirá los costos legales razonables en que incurra Entrekids en su defensa con ocasión de estas investigaciones o a consecuencia de las mismas.

9.2. Hasta donde lo permita la ley aplicable, Entrekids no asumirá ninguna responsabilidad derivada de la garantía de los Productos adquiridos por compradores en virtud de este contrato. En cualquier caso, Entrekids no asumirá en ningún caso garantías expresas ni implícitas respecto de dichos Productos ni costos o gastos asociados o derivados de la solicitud de hacerla efectiva por parte de los Compradores, ni de aquellos derivados del incumplimiento de la misma; todos los cuales deben ser reembolsados por el Vendedor a Entrekids de manera inmediata.

9.3. En caso que cualquier órgano competente, imponga una sanción a Entrekids por concepto del uso, venta, disponibilidad o falta de registro y/o certificación legal del Producto, en la publicación de las cantidades ofrecidas o demás información que sea requerida de conformidad con la ley aplicable, o cualquier circunstancia equivalente, el Vendedor deberá responder íntegramente por la misma y por los gastos generados para la resolución de dicha sanción, o de la queja que ella origina.

9.4. Entrekids en ningún caso responderá ante el Vendedor o terceros por responsabilidad extracontractual que pueda surgir de la ejecución o no ejecución de este contrato

## **10. GENERALIDADES**

### **10.1. Independencia de las partes.**

○ El presente Acuerdo no pretende crear, y nada de lo en él previsto debe interpretarse en el sentido que cree una relación laboral de subordinación y dependencia o de cualquier otra forma distinta a lo específicamente señalado en el presente Acuerdo.

○ Como consecuencia de lo anterior, las Partes no contraen obligación alguna respecto de la otra por concepto de pago de remuneraciones, honorarios, sueldos, salarios, asignaciones, gratificaciones, cotizaciones previsionales y/o de salud, indemnizaciones u otras obligaciones laborales, asistenciales, previsionales y de prevención de riesgo.

○ Cada una de las Partes será responsable de los empleados que destine a la ejecución del presente Acuerdo.

### **10.2. Vigencia del acuerdo.**

El servicio se prestará de forma anual, el primer período comenzará a correr desde el día de firma del acuerdo comercial entre las partes renovándose de manera

automática mientras ninguna de las partes ponga en conocimiento del otro su disposición de terminar la relación comercial con al menos 30 días de anticipación al vencimiento del respectivo período

### **10.3. Terminación anticipada.**

1. El presente Acuerdo podrá terminar de manera anticipada de las siguientes formas:
2. Terminación unilateral: Las Partes podrán poner término anticipado al Acuerdo comunicando por escrito su decisión en dicho sentido a la otra parte con al menos 60 días de anticipación.
3. Incumplimiento grave de las obligaciones que impone el presente Acuerdo: Si una de las partes incumple gravemente el Acuerdo la parte cumplidora podrá poner término al mismo de manera inmediata con la sola notificación por escrito a la parte incumplidora, ello sin perjuicio de las acciones legales que pueda ejercer para exigir el pago de las indemnizaciones que correspondan.
4. Transgresión al acuerdo de confidencialidad: Si una de las partes divulga información considerada según la cláusula séptima como confidencial, dará derecho a la otra parte a poner término al Acuerdo de forma inmediata con la sola notificación a la parte infractora y a solicitar las indemnizaciones que procedan.
5. Liquidación, quiebra o reorganización: Cualquiera de las partes podrá terminar el Acuerdo dando aviso a la otra de tal decisión, mediante carta certificada, si la otra cesare en su actividad o incurriere en cesación de pagos, procedimiento concursal de liquidación o reorganización, en los casos que lo permite la ley 20.720.

### **9. Legislación aplicable, domicilio y jurisdicción.**

- a. Este Acuerdo se rige por las leyes de la República de Chile.
- b. Para todos los efectos legales, las Partes fijan su domicilio en la ciudad de Santiago.
- c. Cualquier dificultad o controversia que se produzca entre los contratantes respecto de la aplicación, interpretación, duración, validez o ejecución del Acuerdo o cualquier otro motivo será sometida a arbitraje, conforme al Reglamento Procesal de Arbitraje del Centro de Arbitraje y Mediación de Santiago, vigente al momento de solicitarlo. Las partes confieren poder especial irrevocable a la Cámara de Comercio de Santiago A.G., para que, a petición escrita de cualquiera de ellas, designe a un árbitro arbitrador en cuanto al procedimiento y de derecho en cuanto al fallo, de entre los integrantes del cuerpo arbitral del Centro de Arbitraje y Mediación de Santiago.

d. El árbitro queda especialmente facultado para resolver todo asunto relacionado con su competencia y/o jurisdicción, incluida la validez o nulidad de esta cláusula arbitral. En contra de las resoluciones del árbitro no procederá recurso alguno, salvo respecto de la sentencia definitiva, contra la cual procederán todos los recursos pertinentes ante Tribunales Superiores competentes.

e. Las Partes manifiestan que han leído íntegramente este Acuerdo, que lo entienden y que se sujetan a sus términos y condiciones. Asimismo, convienen en que este Acuerdo constituye el único Acuerdo entre las Partes sobre las materias objeto del mismo, prevaleciendo sobre cualesquiera otras propuestas, contratos o comunicaciones anteriores relativas al mismo objeto, sean éstos orales o escritos, respecto de los cuales se otorgan, además, el más completo y total finiquito.

## **Anexo 1: POLÍTICA DE DEVOLUCIONES**

### **1. Devolución de pedidos**

#### **1.1. Devolución de pedidos al proveedor por fallo de entrega**

Se considera como Fallo de Entrega, a los pedidos que no fueron entregados con éxito al cliente, luego de los intentos de entrega establecidos por los Carrier con convenio con Entrekids o porque el cliente desiste de su compra e informa a Entrekids sobre la cancelación de dicho pedido.

Entrekids realizará el proceso de devolución de pedidos con fallo de entrega, donde el/los pedidos(s) se enviará(n) a la dirección que se encuentra registrada en la Plataforma como dirección de bodega.

Entrekids notificará la devolución del fallo de entrega a través de correo electrónico, solicitando confirmar el retorno y el estado de este con un plazo máximo para reclamar de 24 horas. Pasado este tiempo, se asumirá un retorno conforme.

Si la entrega de devolución no se logra concretar por responsabilidad de El Vendedor, éste será notificado por Entrekids al día siguiente de efectuada la visita. En dicha notificación se le informará cuándo y en qué horario puede recoger el/los pedidos(s) de la bodega Entrekids, teniendo un máximo de 30 días hábiles. De no recoger los productos en el tiempo señalado, el Vendedor acepta transferir a Entrekids el dominio sobre la mercadería, sin cobro de almacenaje por dicha mercadería.

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

- a. Devolución en la misma la Región Metropolitana: 2 a 15 días hábiles.
- b. Devolución en provincias: de 2 a 25 días hábiles.

#### **1.2. 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 de acuerdo a los siguientes criterios:

Casos de retracto del cliente (de cargo de Entrekids)

- El producto no me queda
- El producto no cumple con mis expectativas
- Se excedió fecha de entrega prometida

- Disponible a mejor precio
- Pedido accidental

#### Casos de retracto del cliente (de cargo del Vendedor)

- Dudosa originalidad del producto
- Defectuoso/no funciona bien
- Faltan partes o accesorios
- No es el producto comprado
- Diferente a la descripción en la página
- Empaque exterior dañado

En el caso de requerir un nuevo envío del producto en cuestión por falla, descripción u otro objeto que sea de responsabilidad del vendedor, Entrekids gestionará la cancelación de la orden original y procederá a realizar una nueva orden del artículo reclamado, siendo este envío de cargo del vendedor.

Se debe aceptar la devolución sólo cuando el producto se encuentre en su empaque y etiquetado original y el cliente ha enviado la boleta o factura de venta.

Entrekids notificará al Vendedor sobre los casos de Devolución solicitada por el cliente, en dos momentos:

- a. Cuando se recibe la solicitud del cliente: En este caso, se informará que el proceso de Devolución ha iniciado y el motivo que aduce El Cliente.
- b. Cuando la devolución ha retornado a la dependencias del Vendedor, solicitando la confirmación del retorno con un plazo de 24 horas, de lo contrario se asumirá como retornado conforme.

El Vendedor declara que conoce y acepta que la prioridad de Entrekids es en todo caso garantizar la adecuada atención y la satisfacción de sus clientes, razón por la cual, en caso que el comprador informe su intención de devolver el Producto, Entrekids podrá a su entera discreción ofrecer a este: (i) el reemplazo del Producto por uno sugerido equivalente, incluso de otro proveedor, (ii) la entrega de un bono de Entrekids por el valor del Producto devuelto, (iii) la devolución del dinero recaudado, (iv) mantener un saldo a favor (iv) pago de movilidad, traslado generado por El Cliente . La opción del comprador será obligatoria para Entrekids y para el Vendedor. Si el comprador optara por la devolución de su dinero y la causa de la devolución es atribuible al Vendedor, Entrekids lo reembolsará al cliente y

procederá, a su entera discreción y con lo que el Vendedor está de acuerdo, a descontar dicha suma de pagos futuros al Vendedor o a exigir el pago inmediato de las sumas pagadas. El Vendedor está de acuerdo en que en caso que el comprador opte por el reemplazo del Producto o la entrega de un bono, el Vendedor asumirá todos los costos y gastos asociados con la opción elegida por el comprador y Entrekids estará facultado para descontar dichas sumas de pagos futuros al Vendedor o a exigir el pago inmediato de las mismas. En el entendido que lo anterior, procederá posterior al procesamiento de la devolución por parte del Vendedor.

En el caso el cliente pida la devolución de su dinero y Entrekids aún no haya procedido a realizar el abono al Vendedor por ese producto, Entrekids notificará al Vendedor que procederá con la devolución del dinero y por ende no le abonará dinero alguno por este Producto. Todos los gastos asociados al traslado del producto a la dirección de contacto del Vendedor corren por cuenta del Vendedor; en el entendido que Entrekids informará al Vendedor el desglose y cantidad de dichos gastos y estará facultado para descontar cualquier monto asumido por Entrekids para tales efectos de los montos a que el Vendedor tiene derecho por la venta de sus Productos.

En el caso el cliente pida la devolución de su dinero y Entrekids sí haya realizado el abono al Vendedor por este producto, Entrekids deducirá del próximo pago al Vendedor la cantidad que se abonó por este producto. Todos los gastos asociados al traslado del producto a la dirección de contacto del Vendedor corren por cuenta del Vendedor.

Entrekids, así como aquellos Proveedores que utilizan el portal para comercializar productos, ofrecen a sus clientes la posibilidad de retractarse de la compra durante los primeros 10 días hábiles después de la entrega del producto según la Ley 19496. Los retractos antes mencionados deberán ser solicitados por medio de la página Web.

Para poder ejercer el derecho de retracto el consumidor deberá cumplir con unas condiciones generales. Cuando un producto tenga unas condiciones específicas para poder ejercer el derecho de retracto, esto será especificado en las características del producto.

Después de realizar el retracto en página Entrekids tendrá máximo 48 horas hábiles para enviar la guía de logística inversa para la devolución de producto, si este no se envía dentro de los primeros 5 días hábiles después de enviada la guía se entenderá que el cliente desea cancelar el retracto.

Si el Vendedor rechaza la devolución por considerar que no se cumplen con las condiciones dispuestas en la ley aplicable, el Vendedor deberá enviar un informe técnico detallado a Entrekids en el que se adjunten las imágenes del producto y las razones del rechazo de la solicitud. El deterioro del empaque o un producto destapado no podrá ser causal de rechazo de la devolución. El cliente será quien envíe el producto al Vendedor, quien deberá realizar la aprobación de la devolución según las reglas definidas.

### **1.3. Condiciones generales para una devolución por derecho a retracto**

- a. El producto no debe estar averiado o deteriorado por acciones correspondientes a los clientes.
- b. El producto debe tener etiquetas, sellos, boleta o factura de venta, accesorios y empaques originales (incluyendo manuales, guías de uso, certificados de garantía, etc.).
- c. El producto no debe mostrar señales de uso, suciedad o desgaste.
- d. El producto no debe tener más de diez (10) días hábiles de entregado.
- e. El producto adquirido no debe ser perecedero, de uso personal o íntimo.

### **1.4. Excepción de devoluciones por garantía**

- a. El producto no debe tener más de noventa (90) días hábiles de entregado.
- b. El producto debe tener boleta o factura de venta, accesorios y empaques originales (incluyendo manuales, guías de uso, certificados de garantía, etc.).
- c. El producto adquirido no debe ser perecedero, de uso personal o encontrarse en la categoría de productos que no aceptan devolución de acuerdo con las políticas aplicables que se encuentran en el sitio web de Entrekids

### **1.5. Condiciones para caja vacía, pieza faltante, productos diferentes u orden incompleta**

En los casos en que el cliente informe que el Vendedor envió cajas, empaques, bolsas vacías, incompletas, erróneas; productos con piezas faltantes, rotas o dañadas; producto distinto; y que en sí se consideren como “orden incompleta” es exclusiva responsabilidad del Vendedor y deberá tomar todas las precauciones para confirmar con fotos y/o videos que dicha acusación es un error, de lo contrario, siempre se procederá a favor del cliente. En estos casos, el Vendedor cuenta con

un plazo de 24 horas hábiles para entregar las pruebas y responder, de lo contrario se cancelará la orden y se reembolsará al cliente

#### **1.6. Procesos de daños y pérdidas**

a. Daños: Al momento de recibir las devoluciones se debe dejar evidencia de cualquier irregularidad por escrito ante el responsable de la paquetería que realiza la entrega.(Ej: “Se recibe producto averiado”, “Empaque del producto en mal estado”), es importante que esta aclaración esté específica y por escrito, el Vendedor cuenta con 24 horas para reportar la incidencia a Entrekids, en la cual deberá adjuntar imágenes del daño provocado tanto en el empaque (siempre y cuando sea original) como en el producto, en caso de que se evidencie alteración en el empaque es importante que frente al personal de la paquetería se notifique y evidencie la novedad y se deje por escrito. Por su parte una vez notificada la incidencia, Entrekids escalará el reclamo a la paquetería con el fin de que se realice la respectiva investigación y en un término máximo de 15 días hábiles, de respuesta del resultado de la misma. En caso de ser aceptado el reclamo por daño, es decir, se compruebe que el deterioro fue provocado por la mala manipulación en el traslado del producto, se hará la cancelación de la orden y pago manual de esta en un plazo de 15 días hábiles. Caso contrario, se cancelará la orden y se hará devolución del producto dañado al Vendedor.

b. Pérdidas: Entrekids le deberá reportar la novedad de pérdida al Vendedor, para esto le enviará un mail solicitando pruebas del despacho, manifiesto firmado por la transportadora al momento de la recolección y boleta/factura del producto. En este caso, Entrekids hará el pago del producto dentro de 15 días hábiles.