

EDUARDO AVELLO CONCHA
NOTARIO PUBLICO
Orrego Luco 0153-Fono 6200400
Providencia
acoronas@notaria-avello.cl

REPERTORIO: 29.450-2.014...

OT N° 723671

PROTOCOLIZACION

TERMINOS Y CONDICIONES GENERALES PARA
PROVEEDORES

DE
COMERCIAL ECCSA S.A.



EN SANTIAGO, REPUBLICA DE CHILE, a cinco de noviembre de dos mil catorce, yo, **EDUARDO AVELLO CONCHA**, Abogado, Notario Público Titular de la Vigésima Séptima Notaría de Santiago, con oficio en calle Orrego Luco número cero ciento cincuenta y tres, comuna de Providencia, certifico que a solicitud de don **ISRAEL ESTEBAN AVALOS HERNANDEZ**, chileno, casado, Abogado, cedula nacional de identidad numero dieciséis millones trescientos tres mil seiscientos noventa guión ocho, con domicilio en avenida Andrés Bello número dos mil setecientos once, piso diecinueve, Las Condes, mayor de edad, procedo a protocolizar Términos Y Condiciones Generales Para Proveedores de "COMERCIAL ECCSA S.A.". Dicho documento consta de doce fojas y queda protocolizado al final de mis registros del mes en curso bajo el número ~~noventa y seis~~. Se da copia.- DOY FE.-

A large, stylized handwritten signature in black ink.

EL DOCUMENTO QUE SE
PROTOCOLIZA ES DEL
TENOR SIGUIENTE:

TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES PARA PROVEEDORES DE COMERCIAL ECCSA S.A.

ANTECEDENTES GENERALES

Objeto y Publicidad.

A. El objeto buscado por los Términos y Condiciones Generales para Proveedores de Comercial Eccsa S.A. ("TCGP") es establecer un marco uniforme y transparente, que pueda ser conocido por todos los Proveedores de Comercial Eccsa S.A. (en adelante indistintamente "Eccsa") y que rija las relaciones comerciales que entre ellos existe.

B. Este instrumento es de carácter público, en el sentido que es intención de Eccsa que todos los Proveedores actuales, quienes en el futuro deseen serlo y cualquier tercero pueda tener acceso a esta información con total libertad. Para estos efectos, Eccsa mantendrá en forma permanente en su página de internet la versión actualizada de los TCGP.

Ámbito de Aplicación y Cesibilidad.

A. Los TCGP tienen por objeto ser aplicados a todas las Compras de Productos que Eccsa efectúa a sus Proveedores Retail (en adelante indistintamente "Proveedor"). Asimismo, los TCGP son aplicables a todos los servicios que Eccsa pueda prestar a los Proveedores y a todos los cobros que pueda efectuar a éstos, como parte de las actividades que desarrolla en relación con la distribución y comercialización de los Productos.

B. Los TCGP reciben aplicación específica en relación a un determinado Proveedor a través de los Acuerdos Comerciales Específicos ("ACE") que sean firmados entre éste y Eccsa. Los ACE regulan las condiciones comerciales específicas por medio de las cuales se manejará la relación comercial entre el Proveedor del caso y Eccsa, las que a su vez tendrán como marco general e interpretativo a los TCGP.

C. El Proveedor que contrate con Eccsa no podrá subcontratar ni ceder en forma total ni parcial los derechos que emanen del acuerdo comercial alcanzado mediante los TCGP y los ACE, salvo autorización previa, expresa y escrita de Eccsa. Sin perjuicio de lo anterior, Eccsa estará autorizado para ceder en forma total o parcial cualquiera de los derechos u obligaciones que emanen del acuerdo comercial señalado a cualquiera de las sociedades que formen parte de su grupo empresarial. Para estos efectos, se estará a la definición de grupo empresarial contemplada en el artículo 96 de la Ley de Mercado de Valores.

D. La existencia de los TCGP no implica una obligación continua en el tiempo para Eccsa de requerir aprovisionamiento de Productos de parte de los Proveedores. Estos TCGP tienen por objeto uniformar el régimen aplicable al aprovisionamiento de Productos que sea requerido de los Proveedores a través de Órdenes de Compra. En consecuencia, nada de lo expresado en estos TCGP o en los ACE, ni el hecho de haber requerido aprovisionamiento de Productos en el pasado o requerirlo en el futuro de parte de un Proveedor mediante la

emisión de Órdenes de Compra, sin importar su número, monto o el plazo durante el que se hubieren emitido, constituye una obligación de parte de Eccsa de adquirir o continuar adquiriendo Productos de parte de Proveedor alguno.

E. El contenido de los TCGP es esencialmente modificable y responderá a las necesidades de Eccsa en orden a hacer más eficiente su gestión en relación a los Proveedores. Sin perjuicio de lo anterior, las modificaciones que Eccsa determine serán oportunamente informadas a los Proveedores y comenzarán a regir desde la fecha en que la versión actualizada de los TCGP sea puesta en conocimiento y aceptada por los Proveedores. En el evento que sea necesario, las modificaciones de los TCGP que Eccsa determine podrán traer consigo la necesidad de modificar los ACE si es que las circunstancias así lo exigen, para cuyos efectos Eccsa comunicará tales modificaciones, las que se entenderán vigentes desde que sean aceptadas por los Proveedores.

Definiciones.

A. Para efectos de este documento, los términos que se indican más adelante deberán ser interpretados por medio de la definición dada a cada uno.

B. Los términos definidos tienen los significados que se les atribuyen, ya sea que se usen un singular o plural, o bien, se usen a través de cualquier forma gramatical dentro de este documento.

“ACE” o “Acuerdos Comerciales Específicos”: son los anexos que deberán ser suscritos por los Proveedores con Eccsa con el objeto de concretar los acuerdos comerciales alcanzados, conforme al documento estándar de Acuerdos Comerciales Específicos que esté vigente a la época de su suscripción.

“Abastecimiento de Productos”: es la acción y efecto de la entrega, abastecimiento o suministro de Productos en forma eventual, ocasional, esporádica o periódica por parte de un Proveedor.

“Canales de Venta Eccsa”: significa cualquier medio a través del que Eccsa ofrezca y realice ventas directas de Productos a los consumidores.

“Carpeta del Proveedor”: archivo que contendrá toda la información comercial referente al Proveedor como asimismo, todos los documentos que éste ha firmado de común acuerdo con Eccsa.

“Centro de Distribución”: significa cualquier central de recepción, distribución y despacho de Productos que actualmente o en el futuro sean operados por Eccsa o terceros por cuenta de Eccsa.

“Cita”: Fecha en la que el Proveedor agenda la entrega de los Productos en Centro de Distribución.



“IVA”: impuesto al valor agregado, según del mismo se trata en el Decreto Ley número 825 de 1974 del Ministerio de Hacienda y sus modificaciones posteriores, o cualquier otro cuerpo legal o norma que en el futuro lo reemplace o haga sus veces.

“Jerarquía Comercial”: significa aquella categorización de Productos en razón de género a especie, asociables en función de un patrón común y que se dividen en División, Área, Departamento, Línea y Sub-línea.

“Logística Inversa”: corresponde a la sucursal o bodega de Eccsa situada en la Región Metropolitana desde donde el Proveedor deberá retirar los Productos. El lugar será informado por Eccsa en cada operación de retroventa que se efectúe.

“Manual de Proveedores”: documento emitido por Eccsa que establece la guía operativa en relación a la forma y procedimientos en cómo los Proveedores deben entregar sus Productos en Centro de Distribución.

“Nivel de Abastecimiento”, “Nivel de Entrega” o “Fill Rate”: porcentaje de Productos efectivamente recibidos de parte del Proveedor en los Centros de Distribución o las Tiendas Eccsa según corresponda, en forma oportuna de acuerdo a lo dispuesto en la Orden de Compra, respecto del total de Productos solicitados al Proveedor en la correspondiente Orden de Compra.

“Orden de Compra”: medio escrito, emitido por Eccsa conforme a los usos mercantiles y sus prácticas habituales, en cualquier medio o soporte en el que el mismo se registre, del que consta la intención inequívoca de Eccsa de adquirir de parte de un Proveedor determinado, los Productos que en la respectiva orden se señalan.

“Portal de Proveedores” o “B2B”: plataforma de gestión e información utilizada por Eccsa, que permite al Proveedor tener acceso vía internet a una completa base de datos en relación a los Productos que vende a Eccsa.

“Productos”: todo bien físico mueble que Eccsa adquiera de un Proveedor con el fin de venderlo al público a través de los Canales de Venta Eccsa.

“Promoción”: práctica comercial de Eccsa esencialmente transitoria, cualquiera sea su forma de difusión, consistente en el ofrecimiento de bienes o servicios en condiciones más favorables que las habituales, sea a través de una rebaja transitoria en el precio u otro beneficio para el consumidor.

“Promotor Full Time”: significa un promotor que trabaja a tiempo completo igual que los vendedores de las Tiendas Eccsa y que dentro de un mes calendario cuenta con 2 días libres a la semana y 2 de ellos obligatoriamente deben ser domingos.

“Promotor Part Time”: significa un promotor que tiene días fijos para trabajar, siendo éstos un máximo de 3 días a la semana.

“Promotor Jornada Parcial”: significa un promotor que, al igual que el promotor Part Time, trabaja días fijos, pero en horarios en que las Tiendas Eccsa tienen una mayor demanda.

“Proveedor Retail” o “Proveedor”: toda persona natural o jurídica, con domicilio en el territorio de la República de Chile, que por causa de una Orden de Compra abastezca de Productos a Eccsa, para ser vendidos directamente al público a través de los Canales de Venta Eccsa, en forma eventual, ocasional, esporádica o periódica.

“Sell In” o “Compras”: precio al que Eccsa compra Productos determinados a los Proveedores, multiplicado por el número de dichos Productos.

“Sell Out” o “Ventas a costo”: monto correspondiente al costo de venta al que Eccsa vende Productos a los consumidores finales en Tiendas Eccsa multiplicado por el número de Productos.

“Sistema de Administración de Mercadería de Eccsa PMM” (Portfolio Merchandise Management): corresponde al sistema que se utiliza para controlar el stock de mercadería de Eccsa.

“TCGP” o “Términos y Condiciones Generales para Proveedores de Eccsa”: términos y condiciones generales de Aprovisionamiento bajo los cuales Eccsa adquirirá los Productos de los Proveedores, y éstos los aprovisionarán a Eccsa.

“Tiendas Eccsa”: tiendas por departamentos o Canales de Venta pertenecientes, controlados, explotados o administrados por Eccsa.

“UF”: unidad de fomento, es decir, aquella medida reajutable de indexación monetaria determinada diariamente por el Banco Central en la forma establecida por el Decreto Supremo N° 613 del 14 de julio de 1977, o cualquier otro cuerpo legal o norma que en el futuro lo reemplace o haga sus veces.

“Unidad de Pagos”: área dentro del organigrama de Eccsa que tiene por función específica efectuar, entre otros, el pago a los Proveedores.

“Venta Retail”: precio de venta a público sin IVA al que Eccsa vende los Productos al consumidor final multiplicado por el número de dichos Productos vendidos en todos sus Canales de Ventas.

ABASTECIMIENTO DE LOS PRODUCTOS

Órdenes de Compra.

A. Eccsa solicitará a través de Órdenes de Compra el Abastecimiento de los Productos a los respectivos Proveedores.



B. Las Órdenes de Compra deberán indicar, a lo menos, lo siguiente: **i)** fechas de emisión y vencimiento de la Orden de Compra; **ii)** individualización del Proveedor; **iii)** identificación del Producto requerido; **iv)** cantidad de unidades del Producto requerido; **v)** lugar y fecha de entrega del pedido; **vi)** precio de los Productos requeridos, según el mismo hubiere sido negociado entre las partes y salvo que el mismo conste de otro modo o en otro medio fehaciente; y, **vii)** cualquier otra condición del pedido o información relevante para el cumplimiento de la Orden de Compra que no conste en estos TCGP o en los respectivos ACE. Adicionalmente, en caso de así estimarlo conveniente Eccsa, se podrá indicar en las Órdenes de Compra la calidad del Producto requerido.

C. Las Órdenes de Compra deberán ser aceptadas por el respectivo Proveedor, en forma expresa o tácita, antes de la fecha de vencimiento contenida en las Órdenes de Compra de que se trate. Las Órdenes de Compra se entenderán expresamente aceptadas si el Proveedor manifiesta su conformidad, verbalmente o por cualquier medio escrito. Se entenderán tácitamente aceptadas si el Proveedor, sin antes haberla aceptado expresamente, la cumple o de cualquier otro modo manifiesta conformidad con sus términos.

D. En caso de transcurrir el plazo indicado anteriormente sin que la Orden de Compra haya sido aceptada, Eccsa quedará liberado de toda obligación a su respecto.

E. Aceptada una Orden de Compra, el Proveedor no podrá excusarse de cumplirla sino por caso fortuito o fuerza mayor, en cuyo caso deberá notificar estas circunstancias en forma inmediata y por escrito a Eccsa, quedando ambas partes en el acto liberadas de las obligaciones derivadas de la Orden de Compra pertinente.

F. Los Proveedores deberán cumplir fiel y oportunamente las Órdenes de Compra aceptadas, considerando para tales efectos lo indicado en ellas, en los presentes TCGP y en los ACE respectivos. Los costos que implique el cumplimiento de las Órdenes de Compra serán de cargo y responsabilidad exclusiva de los Proveedores.

G. Se entenderá que una Orden de Compra es ejecutada en forma fiel por el Proveedor si se cumplen los siguientes requisitos copulativos: **i)** los Productos entregados corresponden en género y especie a los que fueron requeridos; **ii)** la cantidad de los Productos entregados corresponde exactamente a la requerida; **iii)** la calidad de los Productos entregados corresponde exactamente a la requerida o, en caso de no haberse establecido esta última en la Orden de Compra, aquélla corresponde a la indicada en los TCGP; **iv)** el lugar en el que se realiza su entrega corresponde al indicado en la Orden de Compra; **v)** los Productos entregados se encuentran en adecuado estado de conservación, manipulación y vigencia; **vi)** la guía de despacho individualiza correctamente los Productos requeridos y entregados, en lo relativo a su identidad, cantidad y precio convenido; y, **vii)** se respetan las restantes condiciones del pedido o información relevante para el cumplimiento de la Orden de Compra, consignadas en la misma.

H. Se entenderá que una Orden de Compra es cumplida en forma oportuna si, además de cumplirse en forma fiel según lo indicado precedentemente, los Productos por ella requeridos son entregados en la fecha indicada en la misma y en los horarios de atención que Eccsa notifique a los Proveedores para efectos de ser realizada la entrega.

I. Sin perjuicio de lo señalado precedentemente, los Proveedores tendrán la obligación de dar constante cumplimiento a los Niveles de Abastecimiento o *Fill Rate* convenidos, caso a caso, con Eccsa.

J. Los Proveedores no podrán ceder o traspasar las Órdenes de Compra, sin la autorización previa, expresa y escrita de Eccsa. Sin embargo, Eccsa podrá ceder o traspasar las Órdenes de Compra a cualquiera de las empresas de su grupo empresarial, según la definición dada por el artículo 96 de la Ley de Mercado de Capitales.

Precios, Facturación y Pago por la Adquisición de Productos.

A. Los precios conforme a los cuales serán adquiridos los Productos serán aquellos que consten en las Órdenes de Compra aceptadas por los Proveedores o en aquellos medios en que tales precios consten de otro modo fehaciente. Estos precios no podrán ser modificados sino por el acuerdo expreso y escrito de las partes.

B. Los precios conforme a los cuales sean adquiridos los Productos deberán reflejarse fielmente en las guías de despacho y facturas que emitan a su respecto los Proveedores.

C. Los Proveedores deberán emitir sus facturas al momento de la entrega de sus Productos en los lugares indicados en las Órdenes de Compra. Las facturas deberán señalar las cantidades de Productos y sus respectivos precios de Compra. Las facturas deberán entregarse en los lugares que se indican a continuación: (i) Las facturas por los Productos despachados al Centro de Distribución de Eccsa deben ser entregadas en el área de recepción de documentos de dicho Centro; o (ii) Las facturas por despacho a domicilio directo a cliente serán entregadas en el Área de Proveedores Nacionales de Eccsa. En todo caso, el Proveedor deberá adjuntar los antecedentes que justifiquen su emisión y contenido, consistentes en las correspondientes Órdenes de Compra y en las guías de despacho. El plazo para reclamar las facturas emitidas por los Proveedores al que se refiere el artículo 3 de la Ley N° 19.983, será de 30 días.

D. Las facturas emitidas por los Proveedores serán pagadas de acuerdo al plazo que se establezca entre Eccsa y el Proveedor respectivo en el correspondiente ACE. El plazo de pago se contará desde la fecha de recepción de la factura correspondiente.

Eccsa emite los pagos a proveedores los días 10 y 25 de cada mes ó día hábil bancario siguiente si esas fechas son días feriados, siempre que la factura haya sido ingresada a la Unidad de Pagos al menos 10 días antes. Los pagos que se emiten el día 10 corresponden a las facturas que tienen vencimiento hasta el 7 de ese mismo mes. Por su parte, los pagos que se emiten el día 25 corresponden a las facturas que tienen vencimiento hasta el 22 de ese mismo mes.

E. Las facturas serán pagadas a través del medio de pago que haya sido convenido entre Eccsa y el Proveedor respectivo en el correspondiente ACE.



COBROS LOGÍSTICOS A LOS PROVEEDORES

A. Conjuntamente con la venta de Productos, Eccsa desarrolla una serie de actividades comerciales, como el abastecimiento, distribución y logística de los Productos, con el objeto de alcanzar la mayor eficiencia y calidad posible en la oferta entregada a los consumidores. En este sentido, Eccsa está en condiciones de entregar un conjunto de servicios a los Proveedores, los que serán cobrados a éstos según las condiciones establecidas en el ACE respectivo. Lo anterior es sin perjuicio de lo dispuesto en el Anexo A relativo a los Aportes que puedan convenirse con los Proveedores, los que en todo caso deberán pactarse en el ACE respectivo.

a) Los siguientes son los conceptos en base a los que se podrán efectuar cobros a los Proveedores, sin perjuicio de las posibles modificaciones que se puedan observar en las correspondientes reformas de los TCGP y de los respectivos ACE:

- **Cobro por B2B:** Cobro por uso del Portal de Proveedores (B2B), plataforma en la cual el Proveedor puede obtener información acerca de su relación comercial con Eccsa e interactúa sistémicamente en todas las partes de la cadena logística, desde la generación de la Orden de Compra hasta el despacho en el Centro de Distribución. Este cobro corresponde a un cobro fijo mensual en UF, el cual dependerá de la facturación mensual del Proveedor y se determinará según la tabla de cobros que se incluya en el ACE respectivo.

B2B es una página de Internet a la cual pueden acceder los Proveedores a través de una clave entregada por Eccsa y obtener información acerca de:

- Ventas a nivel día, artículo y sucursal (acumulado o día a día).
 - Stock a nivel de artículo y sucursal.
 - Solicitar creación de Orden de Compra a través del módulo de Orden de Compra sugerida.
 - Visualizar y bajar información de Orden de Compra.
 - Revisar información financiera (pagos de facturas, facturas pendientes, saldo).
 - Subir información de despachos, facturas, etc., de manera de generar etiquetas de bulto.
 - Bajar y procesar información de venta de despacho a domicilio (venta en verde).
- **Centralización de Proveedores:** Cobro por recepcionar centralizadamente la mercadería de un Proveedor en el Centro de Distribución de Eccsa y repartirla a las diferentes sucursales de Eccsa. Este cobro se efectúa mensualmente y el monto a pagar será informado en el ACE respectivo.

FACTURACIÓN Y PAGO DE LOS APORTES DE LOS PROVEEDORES Y COBROS A LOS PROVEEDORES.

A. Todos los servicios prestados y los cobros efectuados por Eccsa serán cobrados por ésta al respectivo Proveedor, mediante una factura o solicitud de nota de crédito, de acuerdo a lo indicado en el ACE para cada ítem. En ambos casos se indicará el detalle del concepto a cobrar en cada caso.

Dado que Ripley es emisor electrónico, las facturas electrónicas se enviarán a la casilla del Proveedor registrada ante el Servicio de Impuestos Internos.

La factura física respectiva será enviada a la dirección registrada del Proveedor en el respectivo ACE. Cualquier cambio en los datos de facturación y despacho de documentos deben notificarse mediante correo electrónico a la casilla g-modidirec@ripley.cl.

Las notas de crédito manuales se deben entregar en Huérfanos 979, oficina 415 a nombre de “Contratos y Rebates” o al ejecutivo comercial asignado.

Las notas de crédito electrónicas se deben enviar en formato xml a la casilla eccsa_dte@paperless.cl.

B. El pago de los servicios prestados y los cobros efectuados por Eccsa se realizará mediante el correspondiente descuento o cargo aplicado en la cuenta corriente mantenida con el respectivo Proveedor.

MULTAS

A. Eccsa podrá aplicar multas a los Proveedores por el incumplimiento de los compromisos adoptados en función de los presentes TCGP y sus documentos complementarios.

B. El monto y forma de las multas estará especificado en los respectivos ACE firmados con cada Proveedor y en cualquier otro documento que deberá ser de conocimiento previo del Proveedor respectivo y que haya sido debidamente aceptado o firmado por éste.

MANUAL DE PROVEEDORES

A. El Manual de Proveedores Nacionales es un conjunto de disposiciones que tiene por objetivo dar a conocer a los Proveedores de Eccsa las normas del Centro de Distribución, en lo referente a procedimientos, requisitos y documentación necesaria para el despacho de Productos, todas las cuales deben ser observadas por los Proveedores.

B. Es obligación de todo Proveedor que despacha Productos a Eccsa tener conocimiento de la última versión actualizada del Manual de Proveedores, la cual se encontrará a disposición de los Proveedores en el sitio web <http://b2b.ripley.cl/>. En especial, todo Proveedor que despache una Orden de Compra a Eccsa deberá conocer y dar cumplimiento a las normas establecidas en el Manual de Proveedores.

C. Dada la relevancia que implica el adecuado cumplimiento del Manual de Proveedores para la operación del centro de distribución de Eccsa, los incumplimientos a sus normas



darán lugar a multas aplicables al Proveedor que las incumpla, según se especifique en el ACE que las partes hayan celebrado. El cobro de tales multas se efectuará en la forma descrita en el ACE.

ACUERDOS COMERCIALES ESPECÍFICOS

A. Los Acuerdos Comerciales Específicos entre Eccsa y cada uno de sus Proveedores acerca de las condiciones comerciales, con excepción del precio y cuantía de los Productos, cuya determinación se realizará a través de las respectivas Órdenes de Compra, deberán constar por escrito en los ACE. Una vez suscritos por las partes, los ACE se entenderán formar parte de los términos y condiciones de abastecimiento específicamente aplicables a la relación existente con el Proveedor específico.

B. Los ACE se extenderán de acuerdo al modelo que se incorporará como Anexo de estos TCGP.

C. Los ACE tendrán carácter reservado respecto de terceros, con excepción de las autoridades que los requieran dentro del ámbito de su competencia y para el ejercicio de sus potestades legales.

CALIDAD DE LOS PRODUCTOS

Confección o Fabricación de los Productos.

A. Los Productos deberán ser confeccionados o fabricados conforme a todas las normas legales y reglamentarias vigentes. La confección o fabricación de los Productos deberá cumplir con todos los estándares, procedimientos y especificaciones técnicas, sanitarias, ambientales, de seguridad o de cualquier otra naturaleza que sean exigibles para garantizar la calidad, idoneidad, salubridad y seguridad de los Productos.

B. Sin perjuicio de lo establecido en el párrafo anterior, en caso que con un Proveedor se acuerden calidades, estándares, procedimientos o indicaciones técnicas específicas para algún tipo o línea de Productos, la confección o fabricación de éstos deberá ceñirse a tales calidades, estándares, procedimientos o indicaciones técnicas específicas, las que no podrán ser contravenidas por el Proveedor en la elaboración o fabricación de los Productos, salvo autorización previa y por escrito de Eccsa.

C. Será de absoluta y exclusiva responsabilidad del Proveedor adoptar o asegurarse de que el productor o fabricante de los Productos hubiere adoptado todas las medidas para dar cumplimiento a lo dispuesto en los párrafos anteriores en cuanto a la confección o fabricación de los Productos, de manera tal que éstos sean aptos para su uso o consumo.

Responsabilidad por el Marcaje de los Productos.

A. El Proveedor será responsable de velar por que los Productos no utilicen marcas, diseños u otros signos distintivos, o se elaboren conforme a fórmulas o procedimientos, o

correspondan a productos que infrinjan privilegios de propiedad intelectual o industrial indebidamente empleados o utilizados en los mismos.

B. Será de absoluta y exclusiva responsabilidad del Proveedor adoptar todas las medidas necesarias para dar cumplimiento a lo dispuesto en el párrafo anterior en cuanto al marcaje de los Productos, así como efectuar las modificaciones que pudiesen ser procedentes, necesarias o convenientes para dar cumplimiento a dicha obligación.

Responsabilidad por los Productos.

A. El Proveedor será el único, exclusivo y total responsable por la calidad y características de los Productos. Tal responsabilidad recaerá sobre el Proveedor respecto de Eccsa incluso si tal Proveedor no fuere el productor, fabricante o elaborador de los Productos. En consecuencia, el Proveedor deberá responder por toda y cualquier falla o deficiencia de, o cualquier incumplimiento de regulación aplicable a, los Productos. Sin perjuicio de lo señalado precedentemente, Eccsa realizará sus mayores esfuerzos para manipular adecuada y prudentemente los Productos.

B. El Proveedor será el único, exclusivo y total responsable por todo daño o perjuicio que causen los Productos, ya sea en personas o bienes. Tal responsabilidad recaerá sobre el Proveedor respecto de Eccsa incluso si tal Proveedor no fuere el productor, fabricante o elaborador de los Productos. En consecuencia, deberá responder por todo y cualquier daño material o moral, sea por daño emergente o lucro cesante, que éstos causen, a quienquiera que sea, en los mismos términos señalados en la cláusula anterior.

C. El Proveedor sólo podrá limitar o liberarse de la responsabilidad que le corresponda conforme a las cláusulas anteriores si las fallas o deficiencias en los Productos, o los daños o perjuicios causados por estos: **i)** fueren una consecuencia del hecho o culpa de una persona distinta del Proveedor, sus empleados, dependientes o cualquier persona por cuyo hecho o culpa el Proveedor deba responder; **ii)** se hubieren producido por un evento de caso fortuito o fuerza mayor; o, **iii)** no dieren lugar a responsabilidad por estar la misma limitada o extinguida por prescripción o por causa de garantías convencionales o legales que fueren aplicables a los Productos o envases.

Productos Rechazados o Devueltos.

A. Eccsa tendrá el derecho de rechazar y/o devolver al Proveedor aquellos Productos que, en cualquier aspecto, no cumplieren con lo establecido en este instrumento, caso en el que el precio de Compra del Producto rechazado o devuelto será descontado de la siguiente factura a pagarse al Proveedor.

B. Eccsa comunicará al Proveedor el hecho de haberse rechazado un determinado Producto y éste deberá retirarlo del Centro de Distribución o de la Tienda Eccsa correspondiente, a más tardar, dentro del plazo de 15 días contado desde que se haya informado el hecho, plazo durante el cual Eccsa no podrá retirar el Producto salvo que existan circunstancias urgentes que lo ameriten. Si dentro de este plazo el Producto no fuere retirado por el



Proveedor, se entenderá que fue abandonado y Eccsa estará autorizado para disponer de él a su discreción, como asimismo para descontar de las facturas siguientes a pagarse al Proveedor los costos en que haya incurrido para disponer del Producto abandonado. Lo anterior es sin perjuicio de otras acciones o derechos que pudieren corresponder a Eccsa o a terceros en contra del Proveedor de conformidad con normas legales, reglamentarias o estos TCGP.

Responsabilidad General del Proveedor.

A. Sin perjuicio de la generalidad de lo establecido en estos TCGP respecto de la responsabilidad del Proveedor por los Productos, y las consecuencias que de tal responsabilidad pudiesen derivarse para el Proveedor, éste será siempre responsable, y deberá mantener a Eccsa indemne de toda y cualquier pretensión de terceros, que sea consecuencia directa o indirecta de alguna acción u omisión por la que el Proveedor sea responsable conforme a este instrumento.

B. Las obligaciones establecidas en esta cláusula se mantendrán vigentes mientras no prescriban extintivamente los derechos cuyo ejercicio se prevén en la misma en contra de Eccsa o el Proveedor.

GARANTAS DE PRODUCTOS Y ARREPENTIMIENTO DE COMPRA

A. La Ley de Protección al Consumidor establece una garantía legal por 3 meses para productos con falla. Dentro de este plazo, el cliente tiene derecho a la reparación gratuita, cambio del producto o devolución del monto pagado. De esta forma y de acuerdo a lo establecido en la misma Ley, los Proveedores deberán aceptar la devolución de estos productos.

Adicionalmente, Eccsa ha establecido una Política de Devolución y Cambio de productos que permite a sus clientes arrepentirse de la compra realizada. Para esto los clientes pueden devolver el producto dentro de 10 días partir de la fecha de recepción de éste o cambiar el producto dentro de 90 días a partir de la fecha de recepción del mismo. Los Proveedores deberán aceptar la devolución por parte de Eccsa de los productos que sean devueltos o cambiados por sus clientes conforme a sus políticas de Devolución y Cambios.

B. Los Proveedores deben reconocer a Eccsa como la única instancia verificadora de las fallas o desperfectos que presenten los Productos que sean devueltos por los clientes de Eccsa, en virtud de lo señalado en el párrafo anterior. La devolución de tales Productos se efectuará según lo dispuesto en la Sección Productos Rechazados o Devueltos de estos TCGP.

Para esto Eccsa contará en cada Tienda Eccsa con técnicos especialistas que realizarán las revisiones de los Productos y certificarán las fallas. Se exigirá a cada uno de los Proveedores un manual básico de revisión de Productos y fallas recurrentes además de capacitación remota y teléfono de contacto en caso de solicitar soporte.

Sin perjuicio de lo anterior, la devolución de estos Productos defectuosos, podrá ser objetada por el Proveedor mediante revisión de los Productos en los laboratorios de Logística Inversa donde deben emitir un informe técnico en el cual se indiquen las razones por las cuales se objeta la devolución.

CONDUCTAS LEALES Y DE BUENA FE

Lealtad Recíproca y Buena Fe.

A. Las relaciones entre Eccsa y sus Proveedores y la prestación de los servicios regulados en estos TCGP, deberán convenirse y ejecutarse con estricto apego a los principios de buena fe, lealtad recíproca y cooperación, siendo esencial el compromiso que ambas partes asuman constantemente, en cuanto a no incurrir en conductas que puedan ser catalogadas de desleales o de malas prácticas de la industria.

Prohibición de Negociaciones Ilícitas.

A. Queda estrictamente prohibido a los Proveedores y a sus trabajadores, gerentes, directores, asesores o representantes ofrecer, entregar, dar, pagar, otorgar, extender o facilitar, directa o indirectamente, a cualquier trabajador, gerente, director, asesor o representante de Eccsa, comisiones, participaciones, agasajos, regalos, dádivas, prebendas, prestaciones reales o personales, omisiones, condonaciones, o cualquier incentivo, tangible o intangible, directo o indirecto, tenga o no valor comercial, de parte de cualquier persona, que pretendan o puedan pretender la obtención de un trato comercial más favorable, en cualquier aspecto, que aquel que corresponda en el Aprovisionamiento de Productos y en la prestación de los servicios indicados en estos TCGP, en estricta consideración de la naturaleza, volumen, precio, condiciones de entrega, condiciones de pago y demás términos razonables y de mercado relativos a dicho Aprovisionamiento y/o prestación de servicios.

B. La infracción a la prohibición anterior se considerará como una infracción grave a las obligaciones y compromisos asumidos por el Proveedor y será considerada como un elemento determinante para evaluar la terminación o continuidad de las relaciones comerciales con el Proveedor, sin perjuicio de la responsabilidad que correspondiere al Proveedor de acuerdo a normas legales y reglamentarias vigentes y a estos TCGP.

Modelo de Prevención de Delitos

A. Eccsa se encuentra en vías de adopción de un Modelo de Prevención de Delitos de acuerdo a lo requerido por la Ley 20.393, sobre Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas, por lo que espera que los Proveedores no incurran en los delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo o cohecho, ya sea en su beneficio ni buscando un interés o provecho para Eccsa, ni para los representantes, directores y trabajadores de ésta.

Consistente con lo anterior, los Proveedores deberán abstenerse de incurrir en cualquiera de los delitos antes mencionados, siendo además responsables de la dirección y supervisión



respecto a todos sus representantes, trabajadores, asesores externos o proveedores en relación con la prevención de tales delitos. En consecuencia, los Proveedores deberán adoptar todas las medidas necesarias para prevenir cualquier hecho que tenga los caracteres de los delitos señalados en la Ley 20.393.

Los Proveedores, ante la violación de las normas y principios señalados anteriormente por alguno de sus representantes, trabajadores, asesores externos o proveedores, deberán adoptar inmediatamente todas las medidas necesarias para esclarecer y/o denunciar los hechos, y evitar cualquier daño eventual al patrimonio o imagen de Eccsa.

B. El incumplimiento de las disposiciones anteriores facultará a Eccsa para terminar inmediatamente su relación comercial con el Proveedor incumplidor, quien no tendrá derecho a exigir ningún pago, compensación o indemnización alguna, y a ejercer las acciones legales que fueren procedentes, sin perjuicio de la responsabilidad que correspondiere al Proveedor de acuerdo a normas legales y reglamentarias vigentes.

Confidencialidad.

A. Las partes se obligan a guardar estricta confidencialidad y reserva respecto de los términos del ACE suscrito entre ellas y de toda la información que se entreguen con motivo de la ejecución de éste, así como de la información de sí mismas, sus clientes o sus personas relacionadas.

VIGENCIA Y MODIFICACIONES DE LOS TCGP Y ACE

Vigencia de los TCGP.

A. Los presentes TCGP comenzarán a regir a partir del día 15 de Noviembre de 2014 y su vigencia será indefinida, en tanto no se modifiquen de conformidad a lo dispuesto en este instrumento.

B. Los TCGP se entenderán aceptados por los Proveedores desde el momento en que éstos:
i) acepten la primera Orden de Compra emitida por Eccsa, ya sea que dicha aceptación conste en forma expresa o tácita, o **ii)** suscriban un ACE con Eccsa, cualquiera de estos eventos que ocurra primero, todo ello en conformidad a los términos establecidos en el presente instrumento.

Vigencia de los ACE.

A. La vigencia de los Acuerdos Comerciales Específicos será establecida en cada ACE particular. Al término de dicho plazo, cualquiera de las partes podrá solicitar su revisión, en cuyo caso, las partes entrarán en negociaciones directas de buena fe destinadas a alcanzar acuerdo a su respecto. En caso de no solicitarse la revisión de los ACE, se entenderá que éstos han sido prorrogados tácita y automáticamente por un período sucesivo de igual duración que la vigencia original o prórroga, según corresponda.

B. Las partes podrán poner término a los ACE en cualquier momento y sin expresión de causa, mediante el envío de carta certificada al domicilio de la otra parte indicado en el respectivo ACE, con a lo menos 30 días de anticipación a la fecha de término deseada.

C. El incumplimiento de cualquiera de las obligaciones señaladas en los presentes TCGP o en los ACE, dará derecho a la parte cumplidora para poner término anticipado e inmediato al ACE respectivo, mediante el envío de una comunicación escrita al domicilio de la parte incumplidora establecido en el respectivo ACE, que informe la causa del incumplimiento, sin necesidad de declaración judicial o arbitral alguna, y sin que esto genere pago o indemnización alguna en favor de la parte incumplidora.

Modificaciones, Plazos y Procedimientos.

A. Las modificaciones que Eccsa efectúe a los TCGP serán de público conocimiento, comprometiéndose Eccsa a divulgarlas, junto a la nueva versión íntegra de los TCGP, en su página de internet, con una antelación no inferior a 10 días corridos respecto de su entrada en vigencia.

B. Las modificaciones que se introduzcan a los TCGP regirán sólo respecto de las Órdenes de Compra emitidas con posterioridad a la fecha en que entre en vigencia la respectiva modificación de los TCGP.

C. Los ACE sólo podrán ser modificados de común acuerdo, debiendo constar por escrito dicha modificación y la fecha de su entrada en vigencia.

Cesión del ACE.

Los Proveedores no podrán ceder o traspasar todo o parte del ACE firmado con Eccsa, ni los derechos u obligaciones que de ellos emanen, sin previa aprobación escrita de Eccsa, autorizando expresamente la cesión del ACE. Sin perjuicio de lo anterior, Eccsa estará autorizado para ceder en forma total o parcial el ACE firmado con el Proveedor o los derechos u obligaciones que emanen del mismo a cualquiera de las sociedades que formen parte de su grupo empresarial. Para estos efectos, se estará a la definición de grupo empresarial contemplada en el artículo 96 de la Ley de Mercado de Valores o cualquier otra ley que la reemplace.

ANEXOS

Sin perjuicio de lo estipulado en los presentes TCGP, se entienden formar parte integrante de los mismos los Anexos A, B, C y D, los cuales serán aplicables a los Proveedores que se encuentren en las situaciones descritas en dichos anexos, según se estipule en el respectivo ACE.

SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y DOMICILIO

Domicilio.



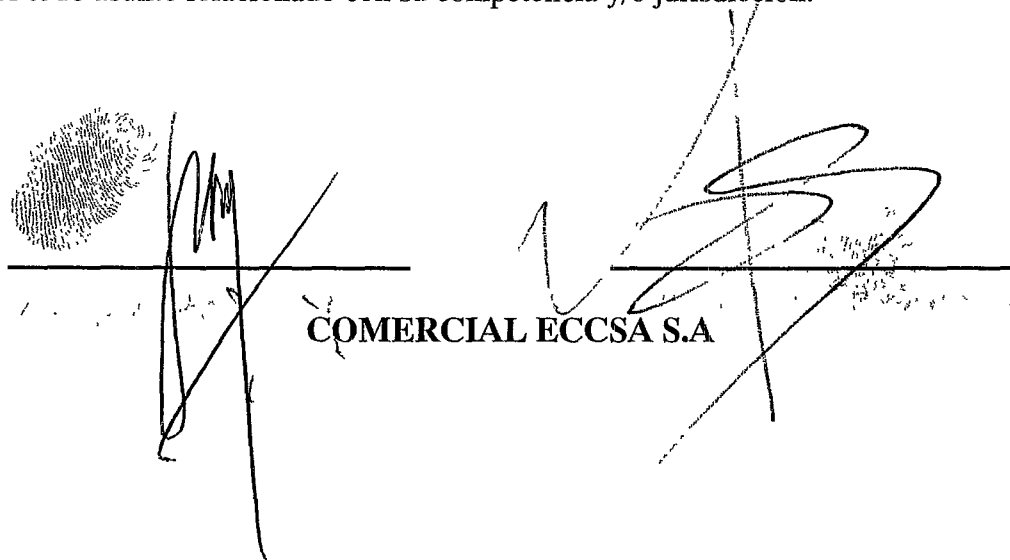
Para todos los efectos de estos TCGP y de los ACE, las partes fijan su domicilio en la comuna y ciudad de Santiago.

Arbitraje.

A. Cualquier dificultad o controversia que se produzca entre los contratantes respecto de la aplicación, interpretación, duración, validez o ejecución de estos TCGP o de los ACE, o cualquier otro motivo, será sometida a Arbitraje, conforme al Reglamento Procesal de Arbitraje vigente del Centro de Arbitraje y Mediación de Santiago.

B. Las partes confieren poder especial irrevocable a la Cámara de Comercio de Santiago A.G., para que, a solicitud escrita de cualquiera de ellas, designe al árbitro mixto de entre los integrantes del cuerpo arbitral del Centro de Arbitraje y Mediación de Santiago.

C. En contra de las resoluciones del árbitro mixto no procederá recurso alguno, por lo que las partes renuncian expresamente a ellos. El árbitro queda especialmente facultado para resolver todo asunto relacionado con su competencia y/o jurisdicción.



COMERCIAL ECCSA S.A

ANEXO A ACUERDOS COMERCIALES

1.- CONDICIONES COMERCIALES DE COMPRA

A. Los Proveedores de común acuerdo con Eccsa establecerán las condiciones comerciales de compra. Las condiciones comerciales pactadas podrán tener aplicación al momento de la compra, o durante la vigencia del respectivo ACE, en función de los conceptos que más adelante se detallarán.

2.- CONDICIONES COMERCIALES

A. Los Proveedores de común acuerdo con Eccsa establecerán ciertos aportes en dinero que éstos deberán entregar a Eccsa en consideración al incremento de sus ventas o en relación a ciertas políticas comerciales que puede adoptar Eccsa a favor de un determinado Proveedor con el objeto de aumentar sus ventas en las Tiendas Eccsa.

Las siguientes son los conceptos en base a los que los Proveedores podrán hacer aportes a Eccsa, sin perjuicio de las posibles modificaciones que se puedan observar en las correspondientes reformas de los TCGP y de los respectivos ACE:

Bonificación a todo evento: monto o porcentaje (%) establecido de común acuerdo con los Proveedores que se aplicará sobre la venta, compra u otro concepto que se establezca y que se hará efectivo sin ninguna otra condición.

Cumplimiento de meta: Bonificación establecida de común acuerdo con los Proveedores si se cumplen las condiciones comerciales pactadas.

Liquidación: Eccsa y el Proveedor podrán compartir los descuentos efectuados al cliente-consumidor final, en la proporción que se defina de común acuerdo. Este descuento podrá ser establecido sobre el precio master neto o sobre el valor costo, según definición que se incluirá en cada ACE.

Aporte para Publicidad: cobro establecido de común acuerdo con los Proveedores, para el pago de todas aquellas operaciones comerciales llevadas a cabo por Eccsa y que tengan por objeto aumentar las ventas y el nivel de participación en el mercado de los Productos de un Proveedor específico.

Descuento por productos en Exhibición: descuento establecido de común acuerdo con los Proveedores que se aplica al precio de lista de todos los Productos comprados por Eccsa que estarán en exhibición en las Tiendas Eccsa y cuyo monto se define en el respectivo ACE.

Aportes por Remodelación o Implementación de nuevos Corner: cobro establecido de común acuerdo con los Proveedores, para el pago de todas aquellas remodelaciones de Corner o implementación de nuevos Corner que sean llevadas a cabo por Eccsa y que



tengan por objeto aumentar las ventas y el nivel de participación en el mercado de los Productos de un Proveedor específico.

Aporte por incorporación a una nueva Tienda Eccsa: cobro establecido de común acuerdo con los Proveedores con el objeto de asegurar la presencia de los Productos de los Proveedores en las nuevas Tiendas que abra Eccsa en el futuro.

Aporte por Eventos Especiales:

A. Adicionalmente a lo dispuesto en los puntos anteriores, se podrá establecer con cada Proveedor, toda clase de aportes en dinero o en especie para los Eventos Especiales que Eccsa desarrolle. Para estos efectos, estos aportes deberán ser acordados en forma previa a su implementación y constar por escrito, debiendo dicha comunicación ser debidamente archivada en la Carpeta del Proveedor, indicándose el Ejecutivo a cargo, la división y marca correspondiente al Evento Especial. En estos casos, deberá comunicarse al Proveedor la intención de realizar un Evento Especial y éste deberá aceptar o rechazar la propuesta hecha por Eccsa. El silencio del Proveedor se entenderá para todos los efectos como un rechazo a la propuesta hecha por Eccsa.

B. Los términos específicos de los Eventos Especiales, tales como monto y tipo del aporte, alcance, duración, descuentos o cobros especiales, etc., serán pactados con antelación con el Proveedor, y por escrito, debiendo constar en este acuerdo la forma en cómo cada parte contribuirá a soportar el costo de éstas y la manera en que se realizarán los pagos o descuentos a que eventualmente den lugar los Eventos Especiales.

C. Sin perjuicio de lo anterior, Eccsa estará facultada para desarrollar Eventos Especiales sin el consentimiento previo de los Proveedores, debiendo asumir Eccsa íntegramente el costo de dichos Eventos Especiales. No obstante lo señalado, Eccsa podrá eventualmente alcanzar un acuerdo posterior a la implementación de dichos Eventos Especiales con el Proveedor quien para estos efectos actuará siempre libre y voluntariamente, pudiendo aceptar o rechazar el acuerdo respectivo y sin que esto traiga aparejada consecuencia alguna en su contra.

3.- DEVOLUCIÓN COMERCIAL

A. Eccsa en su relación comercial con los Proveedores podrá establecer de común acuerdo devoluciones comerciales por temporadas o por eventos especiales y cuyo monto o porcentaje se definen en el respectivo ACE.

B. Para estos efectos los Proveedores deberán recomprar a Eccsa el todo o parte de los Productos vendidos cuando así las partes lo pacten por escrito.

C. Los Productos deberán ser devueltos en su estado original (sin daño, sin uso). Sin embargo, en caso de que los Productos no se encuentren en su estado original por haberse removido el embalaje para la exhibición de tales Productos en la sala de venta, este hecho no será impedimento para proceder a la devolución, habilitando a los Proveedores a cobrar a Eccsa por este concepto. Este cobro no podrá exceder el valor de mercado del embalaje.

D. La recompra de los Productos por parte de los Proveedores a Eccsa se realizará según el precio indicado en las guías de despacho respectivas aceptadas por el Proveedor y que corresponde al costo promedio del Producto que indica el Sistema de Administración de Mercadería de Eccsa PMM.



ANEXO B
ACUERDO POST VENTA Y SERVICIO TÉCNICO

A. En consideración a la naturaleza de los Productos que comercialicen, ciertos Proveedores estarán obligados a prestar el servicio técnico relativo a los Productos que ellos vendan a Eccsa, y que sean devueltos a ésta por los clientes debido a fallas en los mismos, siempre y cuando se encuentren en periodo de garantía ya sea legal, contractual o de fabricante.

B. En caso que un Producto se encuentre en período de garantía, ya sea legal, contractual o de fabricante, y la falla sea de aquéllas cubiertas por la garantía, el servicio técnico prestado por los Proveedores no tendrá costo alguno para Eccsa o el cliente.

C. El contenido y especificaciones de la obligación de prestar el servicio técnico respectivo por parte de los Proveedores deberá constar en el Acuerdo de Servicio Técnico celebrado entre dicho Proveedor y Eccsa. Este documento deberá archivarse en la Carpeta del Proveedor respectivo.

ANEXO C DESPACHO A DOMICILIO

A. En consideración a la naturaleza de los Productos que comercialicen, ciertos Proveedores podrán acordar con Eccsa prestar directamente a los consumidores el servicio de despacho relativo a dichos Productos y que hayan sido vendidos por Eccsa a través de algunos de los Canales de Venta Eccsa.

B. El contenido y especificaciones de la obligación de prestar el servicio de despacho a domicilio respectivo por parte de los Proveedores deberá constar en el Contrato de Despacho a Domicilio celebrado entre dicho Proveedor y Eccsa. Este documento deberá archivar en la Carpeta del Proveedor respectivo.

C. En el documento señalado, podrán aplicarse multas al Proveedor en caso que no cumpla debidamente con las obligaciones y compromisos establecidos en el Contrato de Despacho a Domicilio señalado en el punto anterior.

D. El despacho a domicilio es un sistema de venta en el cual la venta se realiza en Eccsa, en contra de un stock virtual mantenido en una bodega virtual del Proveedor, quien se compromete a realizar las entregas en un plazo determinado, acordado entre el Proveedor y Eccsa. Las ventas que se realicen en Eccsa bajo esta modalidad se informan diariamente al Proveedor a través del portal B2B y generan automáticamente una Orden de Compra.

→ **Tipos de despacho a domicilio:** este sistema puede operar bajo 2 modalidades, dependiendo del acuerdo establecido entre el Proveedor y Eccsa. El tipo de despacho se define por bodega virtual y por comuna de despacho. Tales modalidades son:

- **Despacho directo a cliente:** en el cual el Proveedor entrega directo en el lugar que el cliente defina y que queda plasmado en la boleta al momento de la venta.
- **Despacho vía Eccsa:** en el cual el Proveedor se compromete a entregar al Centro de Distribución de Eccsa, desde donde se realiza el despacho hacia el lugar establecido por el cliente al momento de la venta.

E. Respecto del despacho a domicilio, se estará a las siguientes definiciones y normas de operación que el Proveedor deberá observar:

→ **Bodega Virtual:** es una bodega en la cual el Proveedor se compromete a mantener en stock un conjunto de artículos, los cuales operan bajo un plazo de entrega determinado. Los artículos incluidos en cada bodega virtual son establecidos de común acuerdo entre el Proveedor y Eccsa.

→ **Stock virtual:** es el stock que el Proveedor se compromete a mantener en sus bodegas virtuales y que es susceptible de ser vendido en Eccsa. El stock virtual es definido de común acuerdo entre el Proveedor y Eccsa.



- **Plazos de entrega:** es el plazo en el cual el Proveedor se compromete a entregar un Producto determinado, tanto al cliente como a Eccsa, dependiendo del tipo de despacho a domicilio bajo el cual opera. Este plazo es acordado entre el Proveedor y Eccsa.

- **Contrato Virtual:** es un contrato establecido entre el Proveedor y Eccsa, en el cual se establecen los artículos involucrados en la venta de despacho a domicilio, el stock virtual que el Proveedor se compromete a mantener, los plazos de entrega comprometidos y el tipo de despacho a domicilio bajo el cual se va a operar. Esto se encuentra plasmado en la página del B2B y puede ser visualizado por el Proveedor y por Eccsa a través de esta página. Este contrato o alguno de sus puntos puede ser modificado constantemente y de común acuerdo entre el Proveedor y Eccsa, realizándose los cambios en el sistema correspondiente por personal de Eccsa.

Si el Proveedor incurriere en atrasos en despachos a domicilio a los clientes respecto de la fecha de entrega comprometida al momento de la venta (cuando la venta se ha realizado bajo el concepto de despacho a domicilio), el Proveedor deberá pagar a Eccsa una multa consistente en un porcentaje del costo del Producto por cada día de atraso incurrido, según sea acordado en el ACE respectivo o en el contrato que para estos efectos celebren las partes. El cobro de las multas que fueren aplicables será efectuado mensualmente.

ANEXO D PROMOTORES

A. Los Proveedores podrán utilizar en el proceso de promoción de sus marcas y Productos personal, que bajo su exclusiva subordinación y dependencia, desempeñe labores dentro de las Tiendas Eccsa con el objeto de aumentar las ventas de dichas marcas y Productos.

B. El número de Promotores por cada Tienda Eccsa deberá estar especificado en el respectivo ACE, pudiendo acordarse ampliar dicho número para temporadas de alta demanda, así calificadas por Eccsa. A modo ejemplar, Eccsa considera como temporadas de alta demanda las denominadas Mamá, Papá, Día del Niño y Navidad.

C. Los Promotores deberán estar debidamente contratados por el Proveedor respectivo. El Proveedor deberá coordinar el personal de promotores de sus marcas y productos de modo tal que su presencia sea constante desde la apertura al cierre de las Tiendas Eccsa. La cobertura total también se extiende al horario de eventos especiales.

D. Los Proveedores deberán pactar con los Promotores los días que desempeñarán sus labores en las Tiendas Eccsa y la remuneración correspondiente a cada día de trabajo. La remuneración deberá ser pagada por el Proveedor al fin de cada mes calendario.

E. Todo el personal que los Proveedores empleen como Promotores deberá ser contratado por estos en las empresas de Servicios inscritas por Eccsa, bajo exclusiva subordinación y dependencia del Proveedor, tanto para el caso de Promotores Full Time como para el caso de Promotores Part Time y Promotores Media Jornada, ninguno de los cuales tendrá relación contractual o fáctica alguna con Eccsa.

F. Los Proveedores deben asumir según corresponda la total responsabilidad por el íntegro y oportuno cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones que, de acuerdo a la legislación laboral, previsional, tributaria, de salud y de seguridad vigentes, emanen para los Proveedores de los contratos de trabajo que celebren con dichos Promotores, o que se deriven o relacionen con dichos contratos.

G. Los Promotores que empleen los Proveedores no tendrán derecho alguno a los beneficios que Eccsa proporcionare a sus trabajadores, ni tendrán tampoco vínculo laboral o jurídico con Eccsa.

H. Los Proveedores deberán velar en todo momento para que los Promotores que empleen los identifiquen y reconozcan como su empleador, tanto frente a Eccsa como frente a terceros, de manera tal que no pueda existir duda alguna al respecto por parte del Promotor o de los terceros.

I. Los Proveedores deberán asumir la total, completa y absoluta responsabilidad respecto de accidentes del trabajo de los Promotores, sea por incapacidad física o temporal, invalidez total, parcial o muerte. Para ello, deberá tomar todas y cada una de las medidas de



seguridad que sean necesarias para que sus dependientes no sufran accidentes mientras ejecuten sus labores.

J. Los Proveedores deberán mantener indemne a Eccsa de todo juicio, litigio, acción judicial, demanda, etc. que inicie en su contra cualquiera de los Promotores que emplee o sus herederos, por cualquier concepto derivado del incumplimiento de obligaciones contractuales, laborales o previsionales del Proveedor, o respecto de demandas por concepto de accidentes del trabajo, incapacidad física o temporal, invalidez total, parcial o muerte de los trabajadores.

K. Será obligación de los Proveedores, velar porque el personal que empleen para la promoción de sus marcas y Productos sea idóneo, esté debidamente capacitado y cumpla con los protocolos establecidos para estos efectos por Eccsa. En particular serán obligaciones de los Proveedores las siguientes:

- Solicitar a la Subgerencia de Desarrollo Experiencia de Clientes y/o Subgerencia Gestión Experiencia de compra, la aprobación de los uniformes que utilizarán los Promotores, previo al ingreso a la Tienda de Eccsa.
- Velar por que los Promotores mantengan en todo momento una presencia intachable.
- Velar por que todos los Promotores mediante los cuales se efectúe la promoción de marcas y Productos hayan sido debidamente capacitados en los Productos, atención a clientes, manejo de clientes conflictivos, cursos de ventas y en las 4 claves de atención de clientes Eccsa (este material es entregado por Eccsa al Proveedor para que lo incluyan en su capacitación). Esta capacitación deberá ser validada por el área Capacitación de Eccsa.
- Informar a sus Promotores o a las empresas externas que utilice, que para el ingreso de Promotores a las Tiendas Eccsa deberán solicitar en forma centralizada al área de seguridad de Eccsa la autorización de ingreso, con nombre y rut de la persona correspondiente.
- Velar porque todos los Promotores utilicen siempre una piocha de identificación que indique su nombre y la empresa (marca) a la que están promocionando.
- El Proveedor o la empresa externa que éste utilice, deberá enviar al término de cada mes un reporte en donde indique el nivel de cobertura del servicio comprometido en cada punto. El Proveedor deberá costear la evaluación del nivel del servicio otorgado por los Promotores de las marcas cada tres meses, mediante una medición de “Cliente Incógnito” que será coordinada por Eccsa. El costo de estas mediciones será compartido entre todos los Proveedores que mantengan Promotores en la Tienda Eccsa objeto de la evaluación respectiva.

El Proveedor adoptará las medidas que sean pertinentes respecto de cualquier Promotor que tenga mala evaluación en la evaluación “Cliente Incógnito”.

- En el caso que un Promotor sea descubierto en malas prácticas, Eccsa informará de tales hechos al Proveedor respectivo, quien tomará todas las medidas pertinentes para la adecuada solución de los inconvenientes ocasionados a efectos de cumplir adecuadamente los servicios contratados por Eccsa.

L. Las principales responsabilidades y actividades de los servicios de Promotores serán:

(i) Proceso de venta a Clientes:

- Promocionar los Productos de marcas propias del Proveedor.
- Asesorar a los clientes en sus decisiones de compras.
- Apoyar al área en funciones de promoción y asistencia de la venta de otras marcas adicionalmente.
- Cumplir obligatoriamente las Claves de Servicio Eccsa entregadas por Eccsa, para otorgar la mejor experiencia de compra al cliente.

(ii) Proceso de Soporte:

- Mantener la disponibilidad de Productos e imagen del sector a su cargo por medio de: toma de inventario, entrega de información necesaria al Supervisor del Proveedor para la realización de pedidos, reposición de Productos, retiro de Productos de bodega, orden de la Tienda, mantención de lay-out, visual y precios.

(iii) Responsabilidad:

- Responsable de asistir y promocionar los Productos.
- Responsable evitar y controlar la merma.
- Cumplir con los Cursos de Capacitación que Eccsa señale a su empleador.
- Retiro de Productos en bodega.
- Orden y reposición de mercadería.
- Asistencia a la venta.
- Apoyo en la confección de precios.
- Montaje de eventos.

(v) Responsabilidad del Proveedor:

- Mantener informada a la Empresa de Servicios o al Promotor de los nuevos Productos.



CONFORME CON SU ORIGINAL
PROTOCOLIZADO ANTE MI

BAJO EL N° 96
CON FECHA 06 NOV 2011
SANTIAGO 06 NOV 2011

