

ACUERDO COMERCIAL MARKETPLACE

Sección I: Identificación de las Partes

	Éxito
Nombre(s) o Razón Social	Almacenes Éxito S.A.
Identificación/NIT	890.900.608-9
Representante Legal/Apoderado	Sebastián Pérez Arango
Identificación Representante	1017173012
Direction para Notificaciones	Carrera 48 N° 32B Sur – 139 Envigado, Antioquia

Sección II: Consideraciones Generales

1. Alcance.

La Ley 527 de 1999 regula el uso de los mensajes electrónicos y define el “comercio electrónico” como las cuestiones suscitadas por toda relación de índole comercial, sea o no contractual, estructurada a partir de la utilización de uno o más mensajes de datos o de cualquier otro medio similar.

Toda operación de comercio electrónico deberá respetar la legislación atinente a la protección de la privacidad de las personas consagrada en la Ley 1581 de 2012.

Las “marketplace” o definidas en la Ley 1480 de 2011 como “Portales de Contacto”, se consideran plataformas electrónicas en las que, personas naturales o jurídicas pueden ofrecer productos para su comercialización y a su vez los compradores puedan contactarlos por ese mismo medio, llevándose a cabo operaciones comerciales que consisten en proveer, a través de un sitio web, una plataforma en línea que presta un lugar de encuentro para – vendedores y compradores- que se registran con el objetivo de comprar y/o vender determinados productos o servicios. La utilización de estos portales se ha incentivado especialmente desde la pandemia por el Covid-19 través del Decreto 531 de 2020, buscando que las marketplace sean aliadas de las empresas para que los consumidores adquieran insumos y mercancías.

Las operaciones que se realizan a través de las marketplace deben observar las disposiciones contempladas en la Ley 1480 de 2011, y demás normas complementarias respecto a temas de protección al consumidor, así como aquellas de competencia, datos personales y propiedad industrial, sin limitarse a ellas.

A través del presente acuerdo, el Vendedor se obliga a proteger, promover y garantizar la efectividad y libre ejercicio de los derechos de los consumidores, así como amparar el respeto a su dignidad y a sus intereses económicos. De igual forma, el Vendedor declara que es propietario y/o comercializador legítimo de los productos ofertados y que, por tanto, puede ofrecerlos y venderlos al mercado a través del servicio marketplace.

De conformidad con lo anterior, el presente Acuerdo tiene por objeto regular la exhibición y comercialización de bienes y servicios (en adelante los “Productos”), por parte del Vendedor, en la plataforma virtual: www.exitocom.com, www.carulla.com y *Éxito Atendido* y en adelante (el “Sitio” o la “Marketplace de Éxito”). Los Productos podrán ser adquiridos directamente en línea por los compradores ubicados en Colombia, en adelante (los “Compradores”).

Que el Vendedor acepta y reconoce que el servicio Marketplace de Éxito, incluye procesos como:

- Trámite de órdenes de pedido de los Productos con personal propio y documentación de dichos procesos;
- Servicio de cobranza y recaudación del precio de los Productos a los Clientes, siempre a nombre y por cuenta del Vendedor. En virtud de la firma del presente Acuerdo, el Vendedor acepta que la Marketplace de Éxito reciba el pago de los Productos en su nombre;
- Servicio de identificación de fraudes con los medios de pago conectados con la pasarela de pago, dentro de los que se incluyen tarjetas de crédito y tarjetas débito, Codensa o EPM;
- Servicio postventa y atención al Cliente para efectos de devoluciones y garantías, en términos de lo señalado en las Políticas de Envíos, Devoluciones y Cancelaciones y Garantía, del presente Acuerdo;
- Servicio de codificación y carga del contenido en la Marketplace de Éxito, el cual será realizado por el Vendedor bajo su única y entera responsabilidad;
- Gestión de devoluciones de Productos, incluyendo recolección y entrega al Vendedor; y
- En casos específicos determinados por Marketplace de Éxito, diseño y ejecución de algunas campañas publicitarias y actividades de mercadeo.

Que las partes así identificadas, quienes en adelante y para los efectos del presente documento también se denominarán, individualmente, como aparece en la “Sección I” y, conjuntamente, las “Partes”, han acordado celebrar el presente Acuerdo, que se regirá por las siguientes cláusulas, y en lo no previsto, por las normas del Código de Comercio y el Código Civil.

2. Definiciones.

Para los efectos de este Acuerdo, cuando los términos aparezcan con su letra inicial en mayúscula tendrán los significados que se señalan a continuación. Cada término definido comprenderá indistintamente el plural o el singular y los dos géneros:

“Acuerdo”: Significa el presente Acuerdo el cual incluye los términos y condiciones que regirán la relación comercial y transaccional entre Marketplace de Éxito y el Vendedor.

“Marketplace de Éxito”: Significa el portal de contacto habilitado por Éxito para que una persona natural o jurídica, conforme al cumplimiento de una serie de requisitos indispensables para ser registrado, pueda ofrecer productos para su comercialización y a su vez los consumidores puedan contactarlos por este mismo medio.

“Vendedor o Seller”: Significa la persona natural o jurídica que, previo al cumplimiento de una serie de requisitos se registra a través de una Herramienta Seller Center con el fin de comercializar sus productos. Éxito podrá, a su juicio y discrecionalmente, negar el registro o desmontar los registros en curso, cuando la persona natural o jurídica y/o el

Vendedor no cumplan con los requisitos de selección y/o con su conducta cause o amenace causar daños a los consumidores y/o a Éxito.

“Herramienta Seller Center”: Significa la herramienta que Éxito ha desarrollado y ha puesto a disposición de los Vendedores para el funcionamiento del portal de contacto bajo la modalidad Marketplace, y en aquellos eventos en que ha sido posible, una herramienta remota que permite a éstos el control de ventas e inventarios de los Productos ofrecidos en la Marketplace de Éxito (en adelante, la “Herramienta Seller Center”).

“Derechos y Deberes de los Consumidores”: Significa los Derechos y Deberes dispuestos en la legislación colombiana, y específicamente serán derechos de los consumidores: recibir productos de calidad; que los productos no causen daños en condiciones normales de uso y/o tengan consecuencias nocivas para la salud, la vida o la integridad; derecho a recibir información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto de los productos que se ofrezcan a través de la Marketplace de Éxito, así como los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización, los mecanismos de protección de sus derechos y las formas de ejercerlos.

“Calidad de un Producto”: Significa que un Producto cumple con las características inherentes y las atribuidas por la información que se suministre sobre él.

“Consumidor o Cliente o Usuario o Comprador”: Significa toda persona natural o jurídica que, como destinatario final, adquiera disfrute o utilice un determinado Producto, cualquiera que sea su

naturaleza para la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar o doméstica y empresarial cuando no esté ligada intrínsecamente a su actividad económica.

“Garantía de un Producto”: Significa la obligación temporal de responder por el buen estado del Producto y la conformidad del mismo con las condiciones de idoneidad, calidad y seguridad legalmente exigibles o las ofrecidas. La garantía legal no tendrá contraprestación adicional al precio del Producto.

“Información”: Significa todo contenido y forma de dar a conocer la naturaleza, el origen, el modo de fabricación, los componentes, los usos, el volumen, pesos o medidas, los precios, la forma de empleo, las propiedades, la calidad, la idoneidad o la cantidad; y toda otra característica o referencia relevante respecto de los Productos que ofrezca el Vendedor, así como los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización.

“Producto”: Significa todo bien o servicio.

“Promociones y Ofertas”: Significa todo ofrecimiento temporal de Productos en condiciones especiales favorables o de manera gratuita como incentivo para el Consumidor.

“Publicidad”: Significa toda forma y contenido de comunicación que tenga como finalidad influir en las decisiones de consumo.

“Publicidad Engañosa”: Significa aquella Publicidad cuyo mensaje no corresponda a la realidad o sea insuficiente, de manera que induzca o pueda inducir a error, engaño o confusión.

3. Ámbito de Aplicación del Acuerdo.

Las presentes condiciones generales de uso de la Marketplace de Éxito (“Condiciones de Uso”) se aplican a todos los pedidos de Productos realizados por los Usuarios a los Vendedores de la Marketplace de Éxito. Las condiciones de uso aplicables son las que se encuentren vigentes en el momento de realizar el pedido por parte del Usuario. De igual manera, el Vendedor por el sólo hecho de exhibir los Productos en la Marketplace de Éxito, confirma el entendimiento y acepta incondicionalmente la aplicación de las mismas.

4. Aceptación del Acuerdo.

Los términos, condiciones, restricciones y/o cualquier estipulación contenida en este Acuerdo, se entiende que son aceptados pura, simple e incondicionalmente, por parte del Vendedor, sus apoderados, representantes, factores y/o dependientes. Toda estipulación aquí contenida se entiende igualmente enunciativa más no limitativa, por lo que Éxito podrá en cualquier tiempo realizar modificaciones a este Acuerdo con el fin de ampliar o limitar su contenido, extender y/o aclarar los efectos y alcances respecto de los cuales exista controversia, siempre en procura de respetar las disposiciones legales vigentes.

Se entiende que el Vendedor habrá aceptado y consentido libre de cualquier vicio, el alcance y efectos a que haya lugar por los presentes términos y condiciones, una vez haya diligenciado el formulario WEB disponible y aceptado a través de la verificación del “check box” el presente Acuerdo. De igual forma, en caso de modificaciones a este Acuerdo, Éxito las informará a los Vendedores a través del correo electrónico principal registrado en la Herramienta Seller Center, las cuales se entenderán aceptadas, salvo comunicación por escrito recibida por Éxito dentro de los ocho (8) días calendario siguientes a la notificación de las modificaciones, en la cual el Vendedor expresamente rechace dichas modificaciones. Lo anterior constituirá justa causa para terminar el Acuerdo por parte de cualquiera de las Partes.

5. Obligaciones.

5.1. Obligaciones del Vendedor. Las siguientes son las obligaciones del Vendedor sin perjuicio de aquellas descritas en las demás cláusulas de este Acuerdo y las contempladas en la Ley. De acuerdo con lo anterior, el Vendedor deberá:

- a) Cumplir con las condiciones de vinculación previa a la utilización del servicio de Marketplace de Éxito;
- b) Mantener su información de contacto actualizada en la Herramienta Seller Center;
- c) Cumplir, a través de la Herramienta Seller Center o correo electrónico, con la entrega de la siguiente documentación o cualquier otro documento que pueda ser exigido por Éxito para la inscripción en el Sitio:
 - Certificado de existencia y representación legal, éste incluye Matrícula y/o Registro Mercantil, el cual no podrá tener una fecha de expedición superior a 20 días;
 - Registro Único Tributario (RUT), el cual no podrá tener una fecha de expedición superior a 20 días;
 - Documento en donde certifique si es o no declarante de impuesto de industria y comercio. De serlo indicar las ciudades donde declara y la tarifa;
 - Resolución de la DIAN autorizando facturación. (No aplica para régimen simplificado);
 - Resolución del INVIMA que concede registro sanitario. (Para productos que apliquen);

- ¿Es Gran Contribuyente? Si lo es debe enviar la resolución de Gran Contribuyente;
 - ¿Es Auto Retenedor? Si lo es debe enviar la resolución de Auto Retenedor;
 - ¿Es Régimen Común? Si lo es debe enviar la resolución de Régimen Común;
 - Cedula de ciudadanía del representante legal;
 - Certificación bancaria (TEF);
 - Carta del Vendedor autorizando a Éxito su pago en TEF.
- d) Pagar a la Marketplace de Exito según corresponda, las comisiones previamente establecidas en contraprestación de la exhibición y la venta de Los Productos en el Sitio, en las condiciones que se indican en el presente Acuerdo, y el Anexo N°1 del mismo.
 - e) Verificar la disponibilidad de los Productos exhibidos y ofrecidos a los Compradores y abstenerse de comercializar los Productos que se encuentren temporal o definitivamente agotados; En caso de ventas de Productos agotados, el Vendedor será el responsable único frente al Comprador, de las consecuencias de dicho incumplimiento;
 - f) Encargarse del envío de los Productos adquiridos por los Compradores, cumpliendo con las exigencias adecuadas a cada Producto, incluyendo el tiempo de promesa de entrega y la guía de transporte válida que permita la trazabilidad, para que sean recibidos a conformidad por los Compradores. De llegar a solicitar el servicio adicional de fulfillment (“Fulfillment”) propuesto por parte de la Marketplace de Éxito, el vendedor debe garantizar la entrega de los productos en la bodega fulfillment, para que luego Éxito pueda entregar al Comprador los respectivos pedidos, así mismo, el Vendedor deberá acogerse a los términos y condiciones incorporados en el presente Acuerdo. Dicho rubro se deducirá de los dineros recaudados por Éxito o en caso de no contar con los saldos suficientes para la deducción, se emitirá factura de cobro hacia el vendedor por dichos conceptos, la cual tendrá un plazo máximo de pago de 30 días.
 - g) Para los Vendedores dentro del servicio de Fulfillment, el Vendedor deberá suministrar la información de despacho de los Productos a las bodegas de almacenamiento Fulfillment y es Éxito quien se encargará de suministrar al Cliente la información de despacho luego de la compra.
 - h) Suministrar en las veinticuatro (24) horas siguientes al despacho, la información completa sobre el seguimiento de los envíos de los Productos a los Compradores.
 - i) El Vendedor deberá asegurarse que el (los) Producto (s) llegue (n) al Comprador en el tiempo máximo previsto en los términos y condiciones aplicables, correspondientes o informados al Comprador. Los tiempos de preparación y entrega máximos ofrecidos por el Vendedor de acuerdo con su naturaleza comercial son: (i) Comercializadores: Entre 3 y 6 días hábiles desde la creación de la orden. (ii) Fabricantes: Entre 8 y 12 días hábiles desde la creación de la orden.
 - j) Brindar a los Compradores información clara, veraz y exacta, de acuerdo con lo establecido en el Estatuto del Consumidor y las normas que lo reglamentan o modifican, respecto a los Productos exhibidos en la Marketplace de Éxito.
 - k) Definir los precios de venta al público y demás condiciones de oferta y/o venta de los Productos. Así mismo, indicar los gastos y la información relacionada con el envío;
 - l) Cumplir con todas las disposiciones legales vigentes aplicables a las ventas por internet, incluyendo pero sin limitarse a lo establecido en el Estatuto del Consumidor, los decretos que lo reglamentan y cualquier norma que lo modifique, respecto al cumplimiento de las garantías legales y convenciones de los Productos suministrados, el derecho de retracto, la reversión de las

- transacciones, el reembolso de las sumas pagadas por los Consumidores y, en general, todas las disposiciones relacionadas con protección al consumidor y propiedad intelectual;
- m) Abstenerse de comercializar los Productos a precios predatorios, es decir, por debajo de su respectivo costo;
 - n) Abstenerse de trasgredir derechos de otros proveedores y Usuarios;
 - o) Abstenerse de modificar las marcas registradas por Éxito que hacen parte de la Marketplace de Éxito o de utilizar las mismas sin las autorizaciones pertinentes;
 - p) Abstenerse de recolectar información acerca de los Usuarios y/o Clientes del Sitio (incluyendo otros Vendedores, Clientes u otros Usuarios), incluyendo correos electrónicos sin el consentimiento previo y expreso de los mismos;
 - q) Cumplir con un sistema de Preguntas Quejas y Reclamos (PQR) que permita dar trámite a las inquietudes, peticiones, y quejas de los Clientes. Sin perjuicio de lo anterior, ante Marketplace de Éxito se deberá responder de acuerdo con los términos a continuación mencionados:
 - Asuntos relacionados con agotados y/o incumplimientos de entregas: 24 Horas.
 - Asuntos relacionados con Garantías: 20 días hábiles frente a la Marketplace de Éxito y 24 horas frente a los Clientes. Sin embargo, para obtener un desempeño sobresaliente como Vendedor, de acuerdo con lo establecido en el Anexo No. 2, el Vendedor deberá atender la solicitud en 24 horas y dar solución a la garantía en 12 días hábiles. El vendedor al recibir una discusión o reclamación por garantía del Producto comercializado deberá:
 1. Confirmar si es una garantía de programación y puede resolverla contactando al Cliente. Si es este caso se permitirá el contacto con el Cliente.
 2. En caso de que el Producto requiera inspección técnica, el Vendedor deberá comunicar a la Marketplace de Éxito cuando el Producto sea recibido y debe detallar el estado del Producto dentro de los siete (7) días siguientes a la recepción de éste. En caso de no recibir este comentario, se asumirá como que el Producto fue recibido en perfectas condiciones e iniciará inspección técnica, y si en el futuro existe una PQR del Cliente relacionada con el estado del Producto devuelto, el Vendedor será el responsable de responder la reclamación y asumir el Producto.
 3. El Vendedor en un plazo máximo de veinticinco (25) días deberá informar a la Marketplace de Éxito el estado final del Producto reparado y deberá compartir el informe técnico con la generación de la guía de nuevo despacho al Cliente para garantizar que al día treinta (30) el Cliente ya tenga la solución y Producto en sus manos.
 - Asuntos relacionados cancelaciones de pedidos: 48 Horas. En caso de que el Vendedor no de respuesta al Cliente en este término, la Marketplace de Éxito estará facultada para cancelar automáticamente el pedido o la línea de pedido, después de las 48h de la solicitud realizada por el Cliente. No obstante, en caso de que el pedido se encuentre en estado “Enviado”, la cancelación no será procedente y el Cliente será el facultado para ejercer su derecho de retracto.
 - Asuntos relacionados con cancelación de Averías: 24 Horas.
 - Asuntos relacionados con averías de transporte en servicio posventa: 2 días.
 - Información General: 24 Horas.No obstante lo anterior, en caso de que el Vendedor no dé respuesta frente a una PQR a los Clientes en 24 horas, la Marketplace de Éxito estará facultada para dar una solución a favor del Cliente.
 - r) Abstenerse de exigir a los Clientes evidencias fotográficas para soportar las PQRs, motivo por el cual no podrá rechazar un caso. El Vendedor se obliga a recopilar las evidencias de la investigación de la novedad y la determinación de la responsabilidad.
 - s) El Vendedor deberá asumir los costos de fletes por razón de logística de reversa

siempre y cuando sean casos atribuibles al Vendedor, como son: despachos errados, averías, faltantes o despachos de pedidos con una solicitud de cancelación previa y por garantía del Producto. Se incluye el flete de recolección del Producto desde el domicilio del Cliente, como el envío del Producto correcto o en perfecto estado al Cliente final.

- t) Informarse de los términos y condiciones generales de uso de la Marketplace de Éxito, los cuales se encuentran contenidos en el presente documento, en el Sitio y las que se adjuntan en los Anexos.
- u) El Vendedor será responsable de gestionar y responder por las garantías, cumplir con los principios de idoneidad, calidad, información y seguridad respecto de los Productos, responder las reclamaciones presentadas por el Consumidor y/o los requerimientos de la SIC o cualquier otra entidad o autoridad de cualquier orden; aspectos que deberán ser informados a los Consumidores previa la transacción económica en los portales web www.exito.com; www.carulla.com y Éxito Atendido. En virtud de lo anterior, Éxito realizará un seguimiento y análisis a las preferencias y satisfacción de los Consumidores respecto a los Productos comprados al Vendedor.
- v) Simultáneamente con el envío al Comprador del(los) Producto(s), el Vendedor expedirá y enviará la factura al Comprador que cumpla con lo establecido por la ley colombiana, la cual reflejará el valor total de los Productos correspondientes. En el mismo sentido, de no estar obligado a la expedición de factura de conformidad con la legislación vigente, el Vendedor deberá expedir al Comprador un documento equivalente. Recibida la confirmación del envío hecho por el Vendedor, la cual deberá ser recibida dentro de los dos (2) días calendario siguientes a la creación de la orden, Éxito procederá a hacer el seguimiento de la entrega y recibo a satisfacción del(los) Producto(s) por el Comprador. El Vendedor asumirá los impuestos y retenciones establecidas o que estableciese para los servicios que conforman el Servicio Marketplace de Éxito y por la venta de los Productos en Colombia, así como los aplicables al negocio jurídico celebrado con el Comprador.
- w) El Vendedor se compromete a no enviar por medio alguno (en paquetería propia, de otro e-commerce, o de Éxito, correos, flyers, etiquetas, mensajes, o cualquier otro) propaganda, publicidad, cupones o cualquier documento, estampa o etiqueta de promociones o ventas de sus Productos o Productos diversos a los Clientes finales sin la autorización previa de Éxito, esto podría configurar una casual de terminación del presente Acuerdo. Lo anterior no incluye las bolsas y empaques de las transportadoras.
- x) La oferta de los Productos bajo el servicio de la Marketplace de Éxito se hará en pesos, moneda de curso legal en Colombia, precio que el Cliente pagará en esa moneda. Las transferencias que haga la Marketplace de Éxito al Vendedor serán hechas también en pesos colombianos.
- y) Éxito podrá exigir a discreción y sin que medie para ello justificación alguna, que el Vendedor exhiba y/o envíe, los documentos de procedencia de los Productos que comercialice, entendidos estos como y sin limitarse a: registros como importador, manifiestos y/o registros de importación del (os) Producto (s), certificados de conformidad del (os) Producto (s), documentos de aduanas y cualquier otro documento asociado al proceso de nacionalización de un Producto, así como facturas. El Vendedor no podrá negarse a dicha solicitud, y cualquier negativa en este sentido será considerada como causal de terminación por justa causa del presente Acuerdo.

Parágrafo: De llegar a presentarse una falta y/o incumplimiento por parte del Vendedor, Éxito le notificará dicha falta y/o incumplimiento, y le otorgará un plazo para que proceda con el cumplimiento de sus obligaciones, sin perjuicio de la facultad de suspender temporalmente el Vendedor en el Sitio o de dar por terminado este Acuerdo

sin justa causa.

5.2. Obligaciones de Éxito. Las siguientes son las obligaciones de la Marketplace de Éxito:

- a) Realizar el recaudo de los pagos de cada una de las transacciones realizadas entre el Vendedor y los Clientes;
- b) Entregar los dineros recaudados bajo las condiciones establecidas en este Acuerdo y el Anexo N° 1.
- c) Suministrar las instrucciones necesarias para que el Vendedor proceda con la debida inscripción en el Sitio;
- d) Informar al Vendedor sobre la variación de alguno de los procedimientos operativos relacionados con la ejecución del presente Acuerdo.

Sección III. Operación del servicio Marketplace de Éxito

6. Objeto e identificación del Proceso.

El presente Acuerdo tiene como objeto, considerar los términos y condiciones mediante las cuales el Vendedor tendrá acceso a la plataforma Marketplace de Éxito. Así las cosas, a través de la Herramienta Seller Center, o en el evento de no tener este servicio, mediante comunicación electrónica dirigida a Éxito, el Vendedor deberá cargar o reportar el siguiente contenido mínimo respecto de los Productos que ofrecerá. Por lo anterior, todos estos campos son obligatorios para poder ofertar Productos en la Marketplace de Éxito, sin perjuicio que Éxito solicite en cualquier momento incluir información adicional. La información requerida es la siguiente:

- Información que permita su identificación (nombre o razón social, documento de identificación, dirección física de notificaciones y teléfonos).
- Descripción del(los) Producto(s);
- Cantidad de Productos para ser comercializados a través del servicio de la Marketplace de Éxito;
- Información sobre existencias y disponibilidad de inventario real, esto es, mercancía que ya se encuentre en poder del Vendedor del(los) Producto(s);
- Condiciones de envío y de transporte del(los) Producto(s);
- La(s) imagen(es) digitalizada(s) del(los) Producto(s) conforme a las exigencias establecidas por el comercio electrónico de la Marketplace de Éxito y la Ley 1480 de 2011;
- El precio de venta y la vigencia de la oferta de los Productos;
- Manual de uso aplicable para cada uno del(los) Producto(s);
- Peso y dimensiones del(los) Producto(s) una vez sean armados;
- Marca y modelo del(los) Producto(s);
- EAN (código de 13 dígitos), el cual es un campo obligatorio para la codificación de los Productos. . Al contratar con Éxito, el Vendedor acepta que Éxito le cree una cuenta en Logyca (GS1 Colombia) automáticamente. El Vendedor será el responsable de comunicar códigos EAN válidos para la codificación de los productos y en caso de que sus productos no tengan códigos EAN, tendrá que solicitarlos a Logyca (GS1 Colombia);
- Accesorios;
- Instrucciones de limpieza, patrones de coloración o similares precauciones aplicables a los Productos;
- Condiciones y requerimientos de uso y manejo para la exigibilidad de las garantías
- Peso y dimensiones del (los) Empaques para envío del(los) Productos.

- Especificar el plazo de la garantía del(los) productos por parte del Vendedor, y en caso de no hacerlo, se entenderá que el término de garantía para Productos nuevos es de un (1) año a partir de que el Cliente lo recibe.
- Cualquier otra información requerida por la Marketplace de Éxito.

Parágrafo Primero. Todo lo anterior de conformidad con los requisitos establecidos por las normas colombianas que regulan la materia.

Parágrafo Segundo. El Vendedor, a través de la Herramienta Seller Center (o de no tener acceso a éste, mediante comunicación electrónica), deberá mantener actualizado el inventario y los precios de la lista de Productos ofrecidos con las especificaciones previstas anteriormente. El Vendedor deberá garantizar la existencia de los Productos ofrecidos en la Marketplace de Éxito. En el evento que el inventario no sea actualizado por parte del Vendedor, los Productos correspondientes dejarán de ser ofrecidos en la Marketplace de Éxito y serán consecuentemente desactivados de la misma, además de poder ejercer las penalidades establecidas en este Acuerdo, y obligándose el Vendedor a responder frente a los Consumidores que hayan realizado compras, a propósito de la publicación de la información desactualizada. Cualquier error en los precios establecidos por el Vendedor serán de su exclusiva responsabilidad y el error en los mismos no podrá ser usada como una razón válida para cancelar órdenes de compra realizadas a través de la Marketplace de Éxito. El Vendedor se obliga a enviar los productos al precio establecido a través de la Herramienta Seller Center. En caso de no contar con el (los) Producto(s), el Vendedor autoriza a la Marketplace de Éxito a realizar una nueva compra del Producto adquirido por el Cliente, asumiendo el mismo costo o uno de mejores especificaciones.

Parágrafo Tercero. Marketplace de Éxito examinará el contenido de la oferta del (los) Producto(s) cargado por el Vendedor en la Herramienta Seller Center y, de encontrarla conforme con sus políticas, la aprobará y activará los Productos en el Sitio y prestará el servicio de la Marketplace de Éxito. En caso contrario, devolverá la información al Vendedor para que éste la mejore conforme a las pautas indicadas por Éxito. Esta revisión se realiza con el único fin de asegurar el cumplimiento de las políticas de la Marketplace de Éxito, por lo que no tendrá costo alguno. El Vendedor autoriza a Éxito a hacer uso de las especificaciones de los Productos establecidas en la ficha técnica, y, en caso de que lo vea necesario, a modificar lo establecido en esta última con el fin de brindar una información clara, completa y veraz a los Clientes.

En concordancia con lo anterior, se realizarán las siguientes acciones:

- a) Cada Producto será marcado por Marketplace de Éxito con la leyenda: "Producto vendido por [El Vendedor]" o también "Producto vendido y enviado por [El Vendedor]".
- b) Marketplace de Éxito generará para cada Producto un SKU (código interno de Producto) que lo identificará dentro del sistema interno de Marketplace de Éxito.
- c) Para la logística asumida por el Vendedor, el riesgo de pérdida de los Productos será asumido por el Vendedor hasta la entrega de estos a su Comprador. En caso de que se contrate el servicio adicional de Fulfillment prestado por Éxito, este riesgo será asumido por este último, desde la recepción de los Productos en la bodega de Éxito.
- d) La vigencia del precio de venta de los Productos y en caso de ofertas será determinado por el Vendedor, a su entera discreción, teniendo siempre en cuenta lo previsto por la legislación aplicable, incluyendo aquello establecido en el Estatuto del Consumidor y demás normas que lo complementen o modifiquen. De presentarse alguna afectación por concepto de la ilegal

manipulación de precios por el Vendedor, éste mantendrá indemne a la Marketplace de Éxito por ese concepto y asumirá directamente la defensa ante terceros.

7. Proceso de Compra.

- a) Los Usuarios pueden ordenar los Productos ofrecidos en la Marketplace de Éxito de manera directa e independiente por parte de los Vendedores, los cuales pueden ser claramente identificados por una marca en la descripción de estos o por la expresión "Vendido por". La descripción de los Productos es suministrada por los Vendedores, pero podría llegar a ser modificada por Éxito, de acuerdo con la autorización que el Vendedor le otorga respecto de las especificaciones de la ficha técnica de los Productos.
- b) Al hacer clic en el icono "Comprar" durante el proceso de pedido, una vez leídas las Condiciones Generales de Venta y Política de Devoluciones del Vendedor indicadas en la parte final de la ficha de cada Producto, y comprobado el contenido de la orden o, de ser el caso, después de la modificación de esta, el Usuario declara aceptar plenamente y sin reserva alguna la totalidad de las Condiciones de Uso de la Marketplace de Éxito.
- c) Una vez confirmado el contenido de la orden, aceptadas las Condiciones de Uso de la Marketplace de Éxito y las obligaciones de pago del pedido, el Usuario validará definitivamente su orden por el pago efectivo. El pedido será válido únicamente a partir del pago total del precio del Producto.
- d) La venta efectuada por parte del Vendedor está sujeta a la condición resolutoria de que el Producto esté disponible.
- e) Éxito es quien recoge los fondos de los pedidos realizados a través de la Marketplace de Éxito en nombre del Vendedor. Todo pedido que no haya sido pagado en su totalidad será denegado.
- f) Éxito confirma sistemáticamente la orden de compra por correo electrónico a cada Usuario (siempre y cuando esta sea aceptada por el banco o el medio de pago escogido). Tras la aceptación del pedido, la información de éste permanecerá accesible en el Sitio en "estado de pedidos".
- g) Éxito se ha aliado comercialmente con pasarelas de pago, compañías encargadas de proteger a los Usuarios contra el riesgo de robo cuando realizan sus órdenes de compra con tarjetas de crédito. La misión de estas pasarelas de pago consistirá en verificar que el Usuario esté efectivamente en el origen de las órdenes realizadas en su nombre a través de la Marketplace de Éxito y, por tanto, que su información personal y/o bancaria no han sido usurpadas.
- h) Como parte de esa revisión, las pasarelas de pago podrán eventualmente llegar a realizar una llamada telefónica al Usuario para comprobar la veracidad del pago. En el anterior caso, el Vendedor no podrá proceder con el alistamiento de la orden, mientras el Usuario no haya sido contactado por parte de la pasarela de pagos.
- i) La preparación y el envío del pedido por parte del Vendedor dependen del plazo dentro del cual la pasarela de pagos se contacte con el Usuario, en caso de aplicar. Por tanto, es posible que el pedido sea entregado después de la promesa de entrega indicada en la ficha del Producto, y en estos términos ni el Vendedor ni Éxito podrán ser considerados responsables por la demora en la entrega. Tampoco serán responsables por la cancelación del pedido en caso de que el Usuario se niegue a revelar la información necesaria para comprobar la veracidad del pago por parte del Usuario.
- j) Si el Vendedor confirma la disponibilidad de los Productos, el contrato de venta se concluye definitivamente entre el Vendedor y el Usuario.
- k) El Vendedor es el único responsable en caso de no disponibilidad del

Producto. En caso de que el Vendedor no cuente con la disponibilidad del Producto, deberá dar una solución satisfactoria al Cliente, con un Producto sustituto de similar o mejores condiciones y, en caso de no contar con un Producto de este tipo, autoriza a la Marketplace de Éxito a comenzar un proceso de mediación con el Cliente y eventualmente realizar una nueva compra del Producto, asumiendo el mismo costo o uno de mejores especificaciones.

- l) Si el Vendedor confirma la disponibilidad de uno o más Productos (inclusive de forma parcial en caso de que algún Producto no se encontrara disponible), se compromete a enviar y entregar los Productos disponibles en el plazo establecido, en la forma elegida por el Usuario tal y como se especifica en el numeral 5, y confirmar el envío de los Productos en un plazo de veinticuatro (24) horas.
- m) En caso de que el Vendedor cancele el pedido por decisión unilateral desde la Herramienta del Seller Center, Éxito estará facultado para retener la comisión de la venta, puesto que efectivamente prestó el servicio de acceso a la Marketplace de Éxito, donde el Cliente pudo acceder a los Productos del Vendedor.
- n) Se invita al Usuario a evaluar la entrega del Vendedor por medio de un correo electrónico.
- o) Para los Vendedores asociados al servicio de Fulfillment, en los casos donde en el pedido un Producto sea Fulfillment y el otro no, el Vendedor será responsable por el despacho del Producto fuera del servicio logístico y Éxito se responsabilizará por el Producto dentro del servicio Fulfillment.

8. Operación del servicio Marketplace de Éxito.

Una vez que los Productos queden codificados por el Vendedor, la operación del servicio de Marketplace de Éxito estará sujeto a los siguientes términos y condiciones y al proceso descrito a continuación:

- a) El Vendedor en estricto cumplimiento de la legislación vigente y aplicable a este Acuerdo, se obliga a ofrecer solamente Productos nuevos y originales a través del servicio de Marketplace de Éxito. La publicidad y/o comercialización de Productos no originales, falsos, replicados o copiados, o de Productos que en cualquier caso amenacen o infrinjan derechos de terceros, será penalizada en los términos de la Ley y de este Acuerdo. En tal sentido, un Vendedor podrá ser dado de baja de manera inmediata, sin que medie notificación, y sin perjuicio de las acciones legales a que haya lugar, cuando realice copias o imitaciones de Producto(s), sin derecho o autorización de su creador o titular legítimo. Está prohibida la venta de Productos imperfectos, usados, reparados, remanufacturados, repotencializados o descontinuados. Sin embargo, procederá su comercialización previa autorización expresa por parte de Éxito, para lo cual es necesario que el Vendedor que así lo solicite, firme el Anexo N°3 del Acuerdo, que regula las condiciones para la venta de estos Productos.
- b) Marketplace de Éxito recibirá la aceptación de la oferta hecha por el Comprador y enviará diariamente las respectivas órdenes de pedido vía la Herramienta de Seller Center al Vendedor para que éste proceda al envío del(los) Producto(s) al Comprador o, en su caso, a la empresa de transporte contratada por Éxito. La orden de pedido enviada al Vendedor debe contener la siguiente información: número de orden, estado de la orden, fecha de compra, promesa de entrega, nombre del producto, referencia del Vendedor, EAN del Producto, precio unitario del Producto, cantidad, total pagado por el Cliente (precio y envío), datos del Cliente (nombre, apellidos, teléfono fijo y celular, dirección y ciudad), en caso de solicitarlo se le enviara vía e- mail el ID

del Comprador. El Vendedor debe garantizar el cambio del estado de la orden en la Herramienta Seller Center para tener la respectiva trazabilidad de la mercancía hacia los Clientes finales. En caso de que el Vendedor elija la opción logística de envíos Éxito ofrecida por la Marketplace de Éxito, el estado se actualizará automáticamente a través del módulo de transporte, posterior a la solicitud de recolección que el Vendedor deberá garantizar.

- c) Envíos y entrega. Todos los tiempos de preparación anunciados empiezan a correr después de que el pedido se encuentre en la Herramienta Seller Center. Los tiempos de preparación y entrega son calculados en días hábiles. Dichos tiempos están igualmente condicionados a la validación del pedido por parte de la pasarela de pagos, por tanto, los controles ejercidos por parte de la pasarela de pagos en los términos del literal i) anterior, pueden ampliar los tiempos especificados por cada Vendedor.
 - a. Los tiempos indicados comprenden tanto la entrega de los Productos a domicilio, como la preparación y envío de pedidos, y la entrega de los Productos al Usuario por parte del transportador utilizado por cada uno de los Vendedores.
- d) En caso de que el Vendedor utilice para el envío del(los) Producto(s), una empresa de transporte contratada directamente por él o por Éxito, deberá asegurarse de entregarle a ésta los Productos en un plazo máximo de dos (2) días hábiles. El incumplimiento de esta disposición dará a la Marketplace de Éxito la facultad de suspender temporalmente el Vendedor en el Sitio o de dar por terminada la relación con el Vendedor de manera inmediata y sin que haya lugar a exigir el pago de perjuicios.
- e) El Vendedor se obliga a entregar los productos que manifestó tenía disponibles (esto es en su poder) para la comercialización, y responderá ante los Clientes y las autoridades por el incumplimiento en la entrega de estos Productos.
- f) El Vendedor autoriza expresamente a la Marketplace de Éxito para retener o descontar los valores que llegare a deber por concepto de lo establecido en este Acuerdo.
- g) Si el Vendedor llegará a presentar alguna novedad (pérdida, avería, hurto, retraso) con el transportador contratado directamente por este, deberá responder igualmente por la entrega de los Productos en los plazos establecidos en el Acuerdo, informando de la novedad a través de la Marketplace de Éxito para que la misma sea comunicada al Cliente.
- h) Para los Vendedores bajo la modalidad de Fulfillment, es responsabilidad del Vendedor garantizar la reposición de los inventarios de productos Fulfillment y deberá responder en caso de que le llegue un pedido notificado como agotado bajo el inventario Fulfillment.
- i) Para los Vendedores que utilicen el modelo logístico de Éxito, el costo del envío será determinado por Marketplace de Éxito y se trasladará al Comprador, excepto en los casos que, bajo este modelo, se acuerde que sea el Vendedor quien asuma el costo del flete. En todos los casos Éxito tomará las pólizas de seguro de los riesgos de los Productos enviados al Comprador y se entenderá con el asegurador y/o con la empresa transportista o proveedor de servicios logísticos respecto de todos los siniestros y situaciones concernientes a la póliza y/o al envío de los Productos a los Compradores.
- j) Para los Vendedores que utilicen su modelo logístico propio, el costo de envío será determinado por el Vendedor y se trasladará al Comprador, excepto en los casos que, bajo este modelo, se acuerde que sea el Vendedor quien asumirá el costo del flete. El Vendedor tomará las pólizas de seguro de los riesgos de los Productos enviados al Comprador y se entenderá con el asegurador y/o con la empresa transportista o proveedor de servicios logísticos respecto de todos los siniestros y situaciones concernientes a la póliza y/o al envío de los Productos a los Compradores.

- k) Recibida la confirmación del envío hecho por el Vendedor, la Marketplace de Éxito procederá a hacer el seguimiento de la entrega y recibo a satisfacción del(los) Producto(s) por el Comprador. Para los Vendedores inscritos en Fulfillment, la Marketplace de Éxito se hará cargo del proceso del pedido desde el alistamiento hasta la confirmación de la entrega.
- l) El Vendedor asumirá los impuestos y retenciones establecidos o que se estableciesen para los servicios que conforman el servicio Marketplace de Éxito, y por la venta de los Productos en Colombia, así como los aplicables al negocio jurídico celebrado con el Comprador. La comisión correspondiente será el valor más IVA.
- m) En cumplimiento del servicio de prestación de su servicio de cobranza, Marketplace de Éxito recaudará el valor de las órdenes de pedido (valor Producto más valor envío) de los Compradores, pero siempre por cuenta y a nombre del Vendedor, y transferirá al Vendedor el valor de las órdenes de pedido recaudadas, previa deducción de su comisión y de cualquier otro monto a que Marketplace de Éxito tenga derecho conforme a los presentes términos y condiciones y las correspondientes órdenes de inserción.
- n) El Vendedor conciliará contablemente las transferencias hechas por Marketplace de Éxito dentro de un plazo de siete (7) días hábiles siguientes a su recepción e informará a la Marketplace de Éxito, dentro de ese plazo y por escrito, cualquier observación. En caso de que el Vendedor no presente observación alguna en este plazo, se entenderá que el Vendedor está conforme con las transferencias hechas por Marketplace de Éxito. Este último verificará las observaciones presentadas por el Vendedor durante el término antes indicado, y dará respuesta a las mismas dentro de los siete (7) días hábiles siguientes.
- o) Marketplace de Éxito gestionará los cambios y/o devoluciones directamente con el Comprador y tanto el Vendedor como Marketplace de Éxito están de acuerdo en apegarse a las políticas de envíos, devoluciones y cancelaciones contenidas en el presente Acuerdo.

9. Precios.

Los precios de los Productos son determinados libremente por los Vendedores y se indican excluyendo el precio de su envío en la ficha de los Productos, en la línea correspondiente al Vendedor seleccionado. Si es necesario, se añaden los gastos de envío al precio de los Productos antes de la validación final por el Cliente. Todos los Productos ofertados en la Marketplace de Éxito incluyen en el precio todos los impuestos legalmente aplicables en Colombia.

10. Descripción Herramienta Seller Center .

Marketplace de Éxito ha puesto a disposición de los Vendedores, la Herramienta Seller Center, herramienta remota que permite a éstos el control de ventas e inventarios de los Productos ofrecidos en el Sitio. Éxito garantizará en los términos y condiciones del presente Acuerdo, adecuados niveles de servicio de la herramienta o plataforma, sin embargo, habrá eventos o circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito que pueden impedir su correcto funcionamiento, eventos o circunstancias en las cuales Éxito no será responsable por fallas, caídas, errores o inconsistencias de la Herramienta.

El Vendedor declara y acepta que la Herramienta Seller Center ha sido puesto a su disposición de manera unilateral por la Marketplace de Éxito y que el uso de esta puede ser discontinuado en cualquier momento a discreción de Éxito. El Vendedor también declara y acepta que Marketplace de Éxito no responde de manera alguna

frente al Vendedor o sus Compradores por:

- a) El uso que se dé de la Herramienta Seller Center, bien sea de manera directa o por conducto de los usuarios que designe,
 - b) (i) Inconsistencias o falta de actualización de la información incluida en la Herramienta Seller Center por el Vendedor o los usuarios que designe para el efecto; (ii) la veracidad, certeza y precisión de la información incluida en la Herramienta Seller Center por el Vendedor o los usuarios que designe para el efecto; (iii) el funcionamiento ininterrumpido de la Herramienta Seller Center; o (iv) la integridad de la información una vez integrada a la Herramienta Seller Center o su back up.
 - c) En este sentido, el Vendedor declara y acepta que es el único responsable frente a la Marketplace de Éxito y los Compradores respecto de la información de los Productos, sea que la misma sea incluida en la Herramienta Seller Center o no, y de la adecuada salvaguarda de su información comercial fuera de dicha herramienta.
 - d) El Vendedor será el único responsable de mantener la seguridad de la contraseña que Marketplace de Éxito le otorgue para utilizar la Herramienta Seller Center y no podrá revelar a ninguna otra persona ajena al uso de esta. El Vendedor será el único responsable de cualquier mal uso dado a su contraseña y se obliga a indemnizar por los daños y perjuicios que se le causen por esto a la Marketplace de Éxito.
 - e) Marketplace de Éxito garantiza la disponibilidad o funcionamiento continuos de la Herramienta Seller Center en un 98%. Para cuando ello sea razonablemente posible, Marketplace de Éxito advertirá previamente las interrupciones en el funcionamiento de la Herramienta. En todo caso, si el Vendedor no puede acceder a la Herramienta no se eximirá de su obligación de reportar la información completa y deberá enviar la información a la Marketplace de Éxito vía correo electrónico.
- **Restricciones a número de órdenes de compra diarios.** Marketplace de Éxito se reserva la facultad de limitar o suspender el número de órdenes de compra diarios cuando observe alguno de los siguientes comportamientos por parte del Vendedor : (i) el Vendedor ejecuta conductas (por acción u omisión) que van en contra de la moral y las buenas costumbres comerciales; (ii) el Vendedor no sigue las instrucciones de Éxito respecto a procesos predeterminados, incumplimiento en envíos, o cancelaciones por encima del 1%; (iii) reclamaciones de Consumidores que superan el 1% de los pedidos; (iv) envío incompleto de Producto(s); (v) decisiones por parte de la autoridad que involucren al Vendedor; (vi) cualquiera otra conducta que desconozca los términos consignados en este Acuerdo; (vii) cualquier otra conducta que ponga en riesgo a los Consumidores.
 - **Capacidad para el Uso de la Marketplace de Éxito:** Los servicios ofrecidos en la Marketplace de Éxito únicamente podrán ser utilizados por Vendedores, mayores de edad, que tengan capacidad legal para contratar de conformidad con lo dispuesto por la legislación colombiana vigente.

11. Contraprestación.

Como contraprestación por la prestación del servicio de la Marketplace de Éxito, el Vendedor pagará a la Éxito una comisión por los servicios prestados, según el porcentaje que se determine en el Anexo N°1 y que corresponda a la categoría de cada Producto (en adelante, la "Comisión"). Adicionalmente, deberán firmarse y/o aceptarse los términos y condiciones contenidos en el Anexo N°1 mediante el cual se

detallarán los porcentajes por concepto de dicha Comisión.

Para los vendedores que utilizan el modelo logístico de Éxito, esta se calcula teniendo como base la suma que resulte del valor total del(los) Producto(s) conforme a su precio final (impuestos incluidos).

Para los Vendedores que utilizan el modelo de transporte propio, la Comisión se calcula teniendo como base la suma que resulte del valor total del(los) Producto(s) conforme a su precio final (impuestos incluidos) más el valor del flete.

Se estipulará el proceso de validación de ventas de los Productos y las fechas en las que Marketplace de Éxito recibirá dicho pago por comisión.

De igual forma, Éxito podrá ofrecer y suministrar al Vendedor a través de la Marketplace de Éxito otros servicios, como lo son, Trade Marketing, investigación de mercados, marketing de contenidos, entre otros, por los cuales cobrará un valor adicional, de acuerdo con lo que se pactó con el Vendedor. El cobro de estos servicios y en general de los servicios producto del objeto de este Acuerdo, podrá conciliarse con carteras de otros negocios que el Vendedor contrate con Grupo Éxito.

12. Fee para el uso de la Marketplace de Éxito.

Previa notificación o aviso al Vendedor, Éxito podrá solicitar el pago de una cuota o fee mensual por utilización de la Marketplace de Éxito, adicional a lo dispuesto en el numeral anterior, la cual será previamente notificado por Éxito, mediante aviso escrito o cualquier medio electrónico, el cual formará parte integrante del presente Acuerdo. Dicho fee deberá ser cubierto por el Vendedor y/o podrá ser descontado por parte de Éxito de las sumas de dinero que tenga a favor del Vendedor, o bien, el Vendedor podrá realizar un pago anual por el mismo concepto y que corresponde a la cantidad pactada previamente entre el Vendedor y Éxito, debiendo realizarlo a más tardar dentro de los ocho (8) días calendario siguientes al momento del registro.

13. Modelo Operativo de envíos Éxito.

13.1. Objeto. El presente servicio tiene como objeto pactar junto al Vendedor inscrito bajo el modelo Marketplace de Éxito, la ejecución del modelo operativo de envíos Éxito (en adelante "Envíos Éxito"). Bajo este modelo, el Vendedor gestionará sus envíos a través una plataforma tecnológica suministrada por Éxito como parte del servicio denominado Envíos Éxito.

El servicio permitirá al Vendedor:

- Acceder a fletes de transporte a partir de negociaciones entre Éxito y las compañías de transporte aliadas.
- Administrar el envío de pedidos realizados por Clientes a través de los canales digitales del Éxito, esto incluye:
 - Ajuste de perfiles de los productos a enviar.
 - Generación de guía automática.
 - Impresión de guía.
 - Solicitar recogida a transportadoras aliadas.
 - Hacer seguimiento a pedidos enviados.

Éxito actúa como facilitador del servicio logístico a través de la plataforma tecnológica

Envíos Éxito y la administración de esta. A través del servicio, el Vendedor es responsable de asegurar el proceso logístico. De igual manera, Éxito no se hace responsable de los Productos que son entregados al Cliente final. Los Productos son responsabilidad del Vendedor. El detalle de las responsabilidades de las partes participando en el servicio Envíos Exito se encuentra más adelante.

13.2. Identificación del proceso. Marketplace de Éxito a través de su servicio Envíos Éxito, establecerá los valores de los fletes que pagará el Cliente final. El valor del flete será configurado por Éxito en la plataforma de Envíos Exito como valor de envío a los Clientes finales.

El servicio logístico Envíos Éxito podrá estar acompañado de una visita de las compañías de transporte aliadas de Éxito. En caso de requerirlo, el Vendedor debe permitir a estas transportadoras avalar la calidad del empaque y documentación para el despacho con el fin de validar si es apto para transportar las mercancías a través del servicio logístico Envíos Éxito.

No todos los Productos pueden ser enviados a través del servicio logístico de Envíos Éxito. El servicio aplica únicamente para Productos con un peso o volumen inferior o igual a 30kg y no aplica para Productos líquidos e inflamables.

Éxito realizará las capacitaciones necesarias al Vendedor en la plataforma Envíos Éxito. El Vendedor debe asegurar el entendimiento de la herramienta Envíos Éxito; generación de guía, solicitud de recogida, ajuste de perfiles logísticos, seguimiento de pedidos.

Éxito debe apoyar el proceso siempre y cuando el Vendedor le notifique la necesidad de este. Sin dicha notificación, se asume completo entendimiento de la herramienta por parte del Vendedor. Así mismo, el Vendedor deberá asumir responsabilidad en cualquier novedad que derive de la falta de entendimiento del funcionamiento de la herramienta o el servicio logístico Envíos Éxito.

El Vendedor es responsable del proceso de garantías, averías no imputables al transporte, y retractos. De igual manera, El Vendedor debe garantizar el adecuado empaque para evitar cualquier novedad durante el transporte de la mercancía. Éxito se responsabiliza de garantizar el transporte y la entrega de la mercancía en perfecto estado al Cliente final, siempre que el empaque haya sido aprobado por la transportadora logística.

13.3. Responsabilidades del Vendedor. El servicio logístico Envíos Éxito garantiza la trazabilidad de las mercancías enviadas por el Vendedor para confirmar el despacho y entrega de los bienes al consumidor final a través de servicios web expuestos por las compañías de transporte trabajando bajo el modelo de Envíos Éxito.

El Vendedor no puede transferir ningún tipo de costo adicional al Cliente final por cuestiones adicionales al envío. El despacho y embalaje son responsabilidad del Vendedor.

Las mercancías transportadas por las compañías de transporte aliadas a Marketplace de Éxito cuentan con un seguro de transporte que ampara el valor declarado de los bienes. Es importante la integralidad del dato en el proceso de generación de los documentos en la herramienta de Envíos Éxito por parte del Vendedor.

En caso tal que el Vendedor sea invitado a trabajar bajo el servicio logístico de Envíos Éxito, debe cumplir con lo siguiente:

- El Vendedor debe garantizar el despacho de los pedidos en cuanto a calidad de empaque; debe cumplir con los criterios de empaque de Productos establecidos por Éxito y las transportadoras. Las instrucciones y criterios de empaque serán entregadas al Vendedor con anterioridad, como parte de la capacitación para el uso del servicio logístico. Algunos criterios claves de empaque son:
 - Cajas y bolsas debidamente selladas.
 - Incluir material de empaque si los productos son sensibles al deterioro durante el transporte.
 - Rotulado visible para facilitar el proceso de entrega.

- El Vendedor debe asegurar despacho de los pedidos. Una vez recibido un pedido, es responsabilidad del Vendedor solicitar la recogida a la transportadora, y entregarle los Productos debidamente empacados y en el tiempo establecido en la promesa de servicio de cara al Consumidor. Los Productos a despachar deben estar listos para el envío en el momento que llegue la transportadora.
- El Vendedor debe asegurar el perfil logístico de los Productos. El ancho, largo, alto y peso del empaque del Producto a enviar debe ser ingresado de manera correcta en el proceso de creación de productos de Éxito. Se debe ingresar el perfil logístico en la plantilla de creación de Productos. El perfil logístico es de la unidad de empaque probable que será entregada al transportador. Asegurar el perfil logístico del empaque garantiza el correcto cobro del costo de transporte tanto para los Clientes como para los Vendedores. En caso tal que el Vendedor ingrese el perfil logístico errado de un producto la diferencia en valor de fletes, en caso tal que exista por parte de la transportadora, será cobrado al Vendedor.
- Para la generación de la guía, el Vendedor debe asegurar que los paquetes a ser enviados tengan un valor declarado, un origen y un destino, adicional a las dimensiones.
- El Vendedor es responsable de dar solución a novedades presentadas en la operación Vendedor – Transportadora - Cliente referentes a: problemas en las entregas por faltantes, averías, mala rotulación y calidad de empaque de los Productos. Esas novedades serán reportadas por Éxito a los Vendedores y estos deben dar respuesta en 24h. En caso tal de que el Vendedor no responda a las novedades reportadas en 24h Éxito procederá a dar la razón al Cliente y cualquier costo asociado a la novedad deberá ser cubierta por el Vendedor.
- El Vendedor debe garantizar la entrega oportuna de la mercancía al transportador en un plazo de 48 horas.
- En el evento en que el Vendedor no cumpla con los términos del pedido frente al Cliente, la Marketplace de Éxito estará facultada para retener la comisión respecto al servicio prestado por Éxito.
- Cada Vendedor debe definir los tiempos de entrega de acuerdo a su operación.
- El Vendedor debe garantizar la revisión de mercancía (Empaque en perfecto estado más no en funcionamiento de la unidad) por parte de la transportadora antes de realizar la entrega de estos.
- Es responsabilidad del Vendedor garantizar la documentación necesaria para realizar la entrega de la mercancía de cara al transportador y por último al Cliente final.
- El Vendedor debe asegurar el perfil logístico del empaque de los Productos.

En caso tal que el Vendedor decida manejar la logística por su cuenta, deberá cumplir con lo siguiente:

- El Vendedor debe cumplir con los tiempos de preparación y envío al Cliente final.
- El Vendedor debe garantizar la entrega a través de la compañía de transporte

elegida.

- El Vendedor debe suministrar la información de guías en la Herramienta Seller Center en las 24 horas siguientes al despacho y garantizar la trazabilidad.
- El Vendedor debe asegurar la mercancía de todos los envíos.
- El Vendedor debe cumplir con los requisitos operativos para el envío de las mercancías.
- El Vendedor debe cumplir con los requisitos de empaque o re-empaque, etiquetado de las unidades para despacho como responsabilidad del Vendedor para una óptima entrega:
- El Vendedor es responsable de garantizar un óptimo empaque y reempaque de los productos a ser transportados con su compañía de transportes o con la compañía aliada de Marketplace de Éxito.

13.4. Responsabilidades de Éxito. A continuación, las responsabilidades con las cuales se compromete Éxito:

- Garantizará la configuración de los fletes de cara al Cliente.
- Apoyará la solución de novedades Vendedor-transportador-Cliente con el fin de buscar la mejor solución para las partes interesadas, y siempre buscando la mejor experiencia para el Cliente.
- Garantizará el buen manejo y soporte de la plataforma tecnológica de Envíos Éxito.
- Garantizará el buen entendimiento por parte de los Vendedores del modelo operativo y plataforma logística de Envíos Éxito.
- Garantizará el buen entendimiento de las prácticas acordadas entre Éxito y la transportadora para el buen funcionamiento de la solución logística.
- Garantizará una buena comunicación con las partes interesadas en la solución de Envíos Éxito.
- Garantizará la disposición de apoyar a las partes interesadas en la solución logística de Envíos Éxito en los procesos en los que se considere necesario.
- Apoyará la solución de novedades.

13.5. Negociación con la Marketplace de Éxito. En todo momento, Éxito se reserva el derecho de permitir al Vendedor trabajar bajo el modelo operativo de Envíos Éxito. De igual manera, está a criterio de Éxito retirarle el acceso a la Marketplace de Éxito, y por consecuencia al servicio logístico de Envíos Éxito. Lo anterior no aplica para los Vendedores afiliados bajo el modelo Vtex Bridge, pues en este los servicios logísticos ofrecidos por Éxito no aplican.

Los procesos implicados a estas operaciones que generen retrasos deberán ser informados por el Vendedor a la Marketplace de Éxito de manera oportuna con el fin de tomar acciones inmediatas.

El Vendedor autoriza a la Marketplace de Éxito a realizar un ajuste en el recaudo del Vendedor en caso de un desconocimiento o contra cargo por parte del Cliente final referente a pedido en cuestión.

13.6. Declaración. El Vendedor y Éxito declaran expresamente que entienden que la única acción de Éxito bajo la plataforma Envíos Éxito es la de facilitador de un desarrollo tecnológico para mayor control de seguimiento de los pedidos generados por la compra-venta de productos a través de Marketplace de Éxito. Éxito no es responsable del transporte del Producto. Envíos Éxito, cuenta con compañías debidamente habilitadas para realizar el transporte de mercancía.

13.7. Facturación. El transportador se compromete a realizar la facturación

directamente a Éxito por el servicio contratado y prestado de acuerdo a las tarifas definidas. Éxito se compromete a facturar el valor del flete pagado por el Cliente por concepto de transporte de mercancía. Esta factura será enviada por Éxito al Cliente final una vez el Vendedor realice la entrega de la mercancía al transportador. Éxito trasladará al Vendedor el cobro de los fletes por concepto de garantías, novedades, y averías imputables al mismo. Este valor será del costo cobrado por la transportadora al Éxito, más el valor del IVA. Esto aplica en los casos en que Éxito realice la gestión de transporte por estas novedades. La facturación descrita anteriormente se realizará continuando con las condiciones de compensación de cuentas estipuladas en el contrato Marketplace.

Sección IV. Disposiciones Especiales

14. Derecho de retracto.

Conforme al artículo 47 del Estatuto del Consumidor los Usuarios podrán ejercer el derecho de retracto del Producto adquirido dentro de los (5) cinco días hábiles posteriores a la recepción del bien, siempre y cuando lo permita su naturaleza y el estado del bien y su empaque sea el mismo en el que lo recibió. Las reversiones se harán por el valor del Producto pagado por el Cliente en la respectiva transacción. En ningún caso Exito hará reversiones parciales del valor de un Producto.

Para devolver un Producto, el Usuario deberá ponerse en contacto con el Vendedor. La devolución de un Producto se hará de conformidad con los términos y condiciones indicados en el Estatuto del Consumidor, y, en lo que no contradiga a éste, por los términos y condiciones especificados por el Vendedor. Todo Producto debe ser devuelto en las mismas condiciones en las cuales fue recibido, con todos los accesorios suministrados de ser el caso (cuerdas, garantías, manuales, software, etc.), sin daños, sin ser utilizado, en su embalaje original, y debe ser enviado a la dirección comunicada por el Vendedor. El Vendedor deberá aceptar o rechazar la solicitud de retracto, con su debida justificación y dentro de las 24 horas siguientes a la recepción de esta.

Por orden del Vendedor, Exito realizará el reembolso al Usuario a través de los mismos medios de pago utilizados para cancelar su pedido.

14.1. Condiciones generales para un retracto.

- El Producto no debe estar averiado o deteriorado por acciones correspondientes a los Clientes.
- El Producto debe tener etiquetas, factura de venta, accesorios y empaques originales (incluyendo manuales, guías de uso, certificados de garantía, etc.).
- El Producto no debe mostrar señales de uso, suciedad o desgaste.
- El Producto no debe tener más de cinco (5) días hábiles de entregado después de ser reportado a la Marketplace de Éxito quien a su vez reportará al Vendedor del retracto solicitado por el cliente. El tiempo válido de retracto es el que reporta el cliente a la Marketplace de Éxito.
- El Producto adquirido no debe ser perecedero, de uso personal o íntimo.

14.2. Condiciones de logística del retracto.

- El personal encargado de la recolección del Producto no se encuentra

facultado para desarmar ni manipular el Producto, su única función será la de recogerlo.

- Si el Producto no se encuentra empacado en su empaque original, no se procederá con la recolección.
- Éxito tendrá a disposición del Vendedor, previo acuerdo entre las Partes, el servicio de logística inversa, para la recolección del Producto con destino al Vendedor o centro de servicios indicado.

14.3. Condiciones de reembolso del retracto.

- El Vendedor tiene un plazo máximo de 24 horas para notificar a la Marketplace de Éxito a través de la Herramienta Seller Center, o en su defecto, a través de correo electrónico, sobre la aceptación o cancelación de la solicitud del retracto por parte del Cliente.
- En esta operación el Vendedor debe revisar el estado físico y funcional de la mercancía, para que Marketplace de Éxito proceda con el reembolso del dinero. En caso tal que la revisión no sea satisfactoria, el Producto será devuelto al Cliente y no se realizará el reembolso del dinero; el flete producto de esta devolución debe ser asumido por el Vendedor. Éxito se reserva el derecho de intervenir en los procesos de retracto, si el Vendedor no proporciona ninguna respuesta a una solicitud del Usuario en relación con dichos conceptos dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a su presentación.

15. Régimen de Responsabilidad.

- a. Los Productos ofertados a través de la Marketplace de Éxito están sujetos a disponibilidad y se ofrecen de forma limitada hasta agotar las existencias informadas por los Vendedores. Eventualmente podría suceder que un mismo producto sea adquirido por varios Usuarios al mismo tiempo, y que al final del proceso de venta resulte que el Producto ya no se encuentre disponible debido al agotamiento de todas las unidades disponibles, aun cuando aparezca en la Marketplace de Éxito que el Producto está disponible. En este caso se procederá a informar al Usuario la situación acaecida y a efectuar el reembolso de la cantidad pagada por el Producto de ser el caso, o bien se le notificará la imposibilidad de procesar su orden de compra. El Vendedor deberá ofrecer al Cliente un sustituto de las mismas o mejores características o, en caso de que no sea posible, el Vendedor autoriza a la Marketplace de Éxito a realizar una nueva compra del Producto adquirido por el Cliente, asumiendo el mismo costo o uno de mejores especificaciones.
- b. Los Vendedores no podrán ser declarados responsables o que incumplen las presentes condiciones de uso por cualquier retraso o incumplimiento derivado de la entrega de los Productos, siempre que dicha eventualidad tenga como causa un evento de fuerza mayor o caso fortuito de conformidad con las Leyes colombianas, soportado en un documento que acredite el incumplimiento de las entregas.
- c. Todas las comunicaciones realizadas en la Marketplace de Éxito sobre los Productos allí ofertados, especialmente las relativas a la descripción de los Productos, sus especificaciones, características, precio, condiciones de entrega, devoluciones y cambios, que sean efectuadas directa y exclusivamente por los Vendedores, son de su absoluta responsabilidad, manejo y control.

- d. Los Productos ofrecidos en la Marketplace de Éxito son de absoluta responsabilidad de los Vendedores, así como también el uso de las marcas que los identifican. De manera que los Vendedores serán los únicos responsables en el evento en que terceros consideren que sus derechos de propiedad intelectual han sido infringidos por la venta de los mismos y, por tanto, cualquier reclamación por este concepto deberá ser remitida directamente a los Vendedores, cuyos datos de contacto figuran en el respectivo apartado de "Información sobre el Vendedor", accesible a través de cualquiera de las ofertas. No obstante, Éxito podrá eventualmente suprimir la información o Productos en cuestión de la Marketplace de Éxito, sin que ello implique en ningún caso admisión alguna de responsabilidad y sin perjuicio de cualquier derecho, acción o defensa que pudiera asistirle a los Vendedores.

16. Régimen de Reclamaciones y Garantías.

Éxito opera como un simple facilitador de la plataforma para la exhibición de los Productos por parte de los Vendedores y la compra de los mismos por parte de los Usuarios, y no como un revendedor de los Productos allí ofrecidos. Por tanto, cualquier reclamación sobre la no conformidad o calidad de los Productos deberá ser realizada directamente por el Usuario al Vendedor a través de los diferentes canales de recepción de peticiones, quejas y reclamos por parte del área de servicio al cliente.

El Vendedor es el único responsable de los Productos ofrecidos a través de la Marketplace de Éxito. Sin embargo, Éxito se reserva el derecho de intervenir en los procesos de reclamación y/o garantías, si el Vendedor no proporciona ninguna respuesta a una solicitud del Usuario en relación con dichos conceptos dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a su presentación.

Las garantías de los Productos vendidos por los Vendedores en la Marketplace de Éxito se especifican en los comentarios de la oferta realizada por los Vendedores. Para preguntas acerca de las garantías correspondientes a los Productos ofrecidos a través de la Marketplace de Éxito el Usuario tiene la posibilidad - antes de ordenar - de hacer preguntas por medio del chat del Sitio.

Éxito no asume responsabilidad alguna y bajo ninguna circunstancia de las garantías otorgadas por los Vendedores de los Productos, por tanto, el Usuario deberá contactar directamente al Vendedor para hacer efectiva la garantía.

Sin perjuicio de lo anterior, Éxito cuenta con la potestad de validar cada caso en concreto para determinar si hay lugar a la efectividad de la garantía, y/o reverso de la operación tomando en cuenta el contexto y soportes de la reclamación particular del Usuario y en caso de considerarse afectado el interés del Cliente, se procederá a criterio exclusivo de Éxito a realizar la devolución efectiva del dinero, caso en el cual se notificará tal devolución al Vendedor y se ejecutará el recobro de la suma respectiva. Para el recobro de las sumas resultantes por este concepto, se entenderá permitida la compensación en los términos de la cláusula 19 sobre "compensaciones autorizadas".

17. Promesa de Entrega.

El porcentaje de cumplimiento debe ser del 98% de los pedidos enviados por el Vendedor en la Marketplace de Éxito y deberá cumplir con las fechas estipuladas en la promesa de preparación y entrega para cada Producto, sin perjuicio de los plazos mínimos estipulados en este Acuerdo.

18. Actualización de información bancaria.

El Vendedor comunicará a Éxito previamente y por escrito, cualquier modificación sobre su información bancaria que pueda afectar el normal desarrollo de sus negocios y pueda generar incumplimiento a las obligaciones que a través de este Acuerdo se han pactado.

19. Compensaciones autorizadas.

De conformidad con los artículos 1.714 y 1.715 del Código Civil, Éxito podrá compensar a su favor cualquiera de las siguientes sumas: a) Las resultantes de las obligaciones líquidas y exigibles a cargo del Vendedor; b) Las sumas de dinero que deban pagarse a terceros a título de indemnización de perjuicios causados por las labores desarrolladas por el Vendedor; c) Las sumas de dinero que Éxito se vea obligada a pagar por concepto de sentencias proferidas por la Superintendencia de Industria y Comercio o quien haga sus veces, en el marco de las Acciones Jurisdiccionales de Protección al Consumidor, así como el pago de multas derivadas de la misma naturaleza de estas acciones; d) Las sumas de dinero que Éxito se vea obligada a pagar por concepto de multas y/u órdenes administrativas impuestas por la Superintendencia de Industria y Comercio derivadas de Investigaciones Administrativas por violación a las disposiciones contenidas en la Ley 1480 de 2011, o las demás normas que la complementen o modifiquen; e) Cualquier suma de dinero que el Vendedor adeude a la Marketplace de Éxito por concepto de multas, cláusulas penales, sanciones administrativas, precios errados, cancelaciones del Vendedor sin justa causa, entre otros. Dichas sumas podrán compensarse hasta la concurrencia de los valores que se adeuden a éste y que tengan origen en el Acuerdo o en las demás obligaciones que puedan surgir entre las Partes por otros acuerdos o contratos, para lo cual el Vendedor renuncia expresamente a todo requerimiento para efectos de llevar a cabo dicha compensación.

20. Duración.

El término del presente Acuerdo es indefinido. No obstante, cualquiera de las Partes podrá dar por terminada la presente relación comercial en cualquier momento, bastando para ello un aviso escrito entregado a la otra, con una antelación no inferior a treinta (30) días calendario a la fecha en que se pretenda dar por terminado el Acuerdo. Dicha terminación no generará para ninguna de las Partes la obligación de indemnizar a la otra. Las Partes deberán garantizar la ejecución de las obligaciones en curso.

21. Terminación del Acuerdo por justa Causa.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el numeral anterior, en el evento de mediar justa causa en la terminación de esta Acuerdo, Éxito podrá remitir un correo electrónico o documento mediante correo certificado al Vendedor que haya incurrido en una mala ejecución y/o incumplimiento de alguna de sus obligaciones. De no subsanarse la falta dentro del plazo señalado por Éxito, este último tendrá la facultad de suspender y/o terminar automáticamente la inscripción del Vendedor en el Sitio.

Se considerará como un incumplimiento o mala ejecución el incumplimiento de lo pactado a través de acuerdo y entre otras cosas:

- a) La venta de Productos por parte del Vendedor que estén prohibidos por la Marketplace de Éxito o cuya venta esté prohibida por Ley o que violen los

derechos de terceros y/o redes de distribución y de servicios;

- b) En caso de recibir una queja de parte de un Cliente o cualquier tercero que posea un interés legítimo para reportar la mala conducta, abuso u otra irregularidad imputable al Vendedor.
- c) Conductas efectuadas por el Vendedor que incurran en prácticas abusivas o desleales en contra de los Compradores;
- d) Venta en línea de Productos que atenten contra los derechos de propiedad intelectual o derechos de autor de terceros;
- e) Suministro de información falsa por el Vendedor (o la omisión de información), durante su registro que pueda perjudicar la transparencia de las operaciones propuestas por el Vendedor en el mercado o que pueda limitar el ejercicio de los derechos legales o contractuales de los Compradores.
- f) Cuando el Vendedor no presente los documentos exigidos por parte de Éxito, conforme a las obligaciones consignadas en el punto 5, literal t), del presente Acuerdo.

22. Efectos de la terminación de la inscripción del Vendedor.

En caso de terminación de la relación contractual y/o comercial entre Éxito y el Vendedor, por cualquiera de los motivos anteriormente expuestos, los saldos pendientes a favor del Vendedor serán descontados inmediatamente por la Marketplace de Éxito.

Así mismo, los Productos ofrecidos por el Vendedor serán retirados inmediatamente del Sitio. Marketplace de Éxito procederá con el cierre de la cuenta del Vendedor cuando se completen todas las ventas o transacciones en curso. La terminación de la inscripción del Vendedor en el Sitio no exonera de responsabilidad al Vendedor en los siguientes casos: (i) frente al cumplimiento de las transacciones en curso; (ii) responsabilidad frente al cumplimiento de las obligaciones post-venta; (iii) responsabilidad derivada de las acciones o mecanismos de protección que estén en curso por parte de los Consumidores, y que no hubiesen finalizado una vez terminada la relación entre Vendedor y Éxito; iv) cuando y como resultado de evaluaciones de desempeño realizadas por Éxito o los Compradores, el Vendedor no supere los porcentajes mínimos de calificación que aseguren su continuidad. El Vendedor en todo caso, tendrá el derecho a conocer el resultado de dichas evaluaciones y a recibir la correspondiente retroalimentación. Las evaluaciones serán realizadas conforme a las reglas de calificación establecidas en el anexo N. 2.

23. Régimen de Penalidades y Multas.

Por incumplimiento de las obligaciones contenidas en este Acuerdo. Cualquier incumplimiento demostrado de las obligaciones consagradas en el presente contrato y las obligaciones legales derivadas de la suscripción del presente acuerdo por cualquiera de las Partes, no subsanado cabalmente dentro de los ocho (8) días calendario siguientes a la fecha en que la Parte cumplida envíe una comunicación requiriendo el cumplimiento a la Parte incumplida, faculta a la Parte cumplida a exigir de manera automática y a título de pena, el pago de una suma equivalente al diez por ciento (10%) del total de las ventas efectuadas por el Vendedor durante los últimos seis (6) meses al incumplimiento, sin perjuicio de la acción dirigida a obtener la reparación de perjuicios moratorios y compensatorios por el incumplimiento total o

parcial, ni de las demás acciones, derechos y recursos legales. El pago de la cláusula penal no extingue el cumplimiento de la obligación principal. Para el cobro judicial de dicha cláusula penal, este documento prestará mérito ejecutivo, anexándole prueba sumaria del incumplimiento, sin necesidad de requerimiento o constitución en mora.

Resultado de Evaluación: De conformidad con lo dispuesto en el Anexo N. 2, el resultado de las evaluaciones de desempeño de un Vendedor podrá dar lugar a la imposición de la penalidad, facultando a Éxito para suspender temporalmente la cuenta del Vendedor hasta evidenciar el cumplimiento de las novedades reportadas o en caso de incumplimientos repetitivos, dar por terminado el acuerdo comercial con el Vendedor.

24. Representación.

Ninguna de las obligaciones contenidas en las cláusulas de este Acuerdo generará en ningún caso, vínculo adicional entre las Partes ni habilitarán a la Marketplace de Éxito para representar al Vendedor a ningún título. El Vendedor manifiesta que en el pasado no ha existido entre las Partes ninguna clase de vinculación ni se ha celebrado contrato alguno de índole civil, laboral o comercial. Adicionalmente, las Partes no están ni han estado unidas por ningún contrato de mandato, comisión, ni agencia comercial y que, en consecuencia, carece de autorización o vínculo contractual que le faculte para representar o comprometer de alguna manera al Vendedor, ni para anunciarse como titular de las dichas calidades.

Cada una de las Partes reconoce y acepta que la utilización del servicio de la Marketplace de Éxito por parte del Vendedor y la prestación del servicio de la Marketplace de Éxito por parte de Éxito no da lugar a un contrato de asociación entre ellas, y en ningún caso puede ser interpretado ni puede conducir a establecer relaciones de sociedad, contrato de trabajo, ni ninguna otra de esa naturaleza. La relación entre el Vendedor y Éxito no es un contrato de sociedad, de mandato, laboral, ni de comisión mercantil y no podrá ser interpretada en forma tal que conduzca a la aplicación de esas figuras contractuales. De conformidad con lo anterior, ninguna de las Partes podrá actuar o contraer obligaciones por cuenta de la otra Parte. Cada una de las Partes cuenta con personal propio y capacitado para cumplir con sus obligaciones aquí establecidas. En tal virtud, las Partes se librea mutuamente y se obligan a sacar en paz y a salvo e indemnizar a la otra Parte de todo daño y perjuicio sufrido como consecuencia de la responsabilidad laboral que en su carácter de patrón tenga frente a sus empleados, y de otra índole. Cada Parte es patrón de sus propios empleados y como tal están obligadas a cumplir con las obligaciones que le sean propias conforme a la Ley laboral y demás legislación aplicable, así como de pagar los impuestos y cuotas respectivas y hacer las retenciones sobre los salarios de sus propios empleados.

Éxito no será responsable frente al Vendedor o ante cualquier tercero por el costo o recuperación de cualquier inversión hecha por el Vendedor o sus afiliadas o socios o accionistas en relación con el servicio de la Marketplace de Éxito, así como tampoco de cualquier pérdida de ganancia, ingreso, negocio, información, daño punitivos o consecuencias provenientes o relacionados con el mismo.

25. Sujeción a la Normatividad Aplicable.

El Vendedor declara y garantiza que el presente Acuerdo será ejecutado con sujeción a: (i) todas las normas legales que sean aplicables a las actividades objeto del

Acuerdo en Colombia; ii) aquellas disposiciones que lo modifiquen, adicionen, complementen o deroguen; (ii) las órdenes de autoridad judicial, administrativa o policiva; (iii) de manera especial a la normatividad vigente en materia de protección al consumidor, protección a la competencia, propiedad industrial y derechos de autor.

26. Prohibición de cesión y/o subcontratación.

El Vendedor no podrá ceder total o parcialmente el Acuerdo, ni subcontratar las obligaciones derivadas del mismo con ninguna otra persona natural o entidad, sin autorización previa de Éxito. En los eventos en que la ejecución del Acuerdo suponga la subcontratación de algunas labores por parte del Vendedor, tales subcontratos serán de su entera responsabilidad y no eximirán al Vendedor de ninguna de sus obligaciones derivadas del Acuerdo. En consecuencia, el Vendedor seguirá respondiendo ante Éxito, e igualmente será el exclusivo responsable frente a sus subcontratistas. Éxito tendrá la facultad de ceder, total o parcialmente, el presente Acuerdo, para lo cual bastará con la comunicación que en dicho sentido haga al Vendedor informándole de la cesión realizada.

27. Gastos e Impuestos.

El Vendedor asumirá la totalidad de los impuestos, tasas, contribuciones y gravámenes, del orden nacional, departamental o local, que se deriven del ejercicio de su actividad como comerciante y de las ventas realizadas a través del Sitio.

Así mismo, el Vendedor autoriza a que Éxito realice las retenciones a que haya lugar como consecuencia de los recaudos que se efectúen por las transacciones realizadas entre los Compradores y el Vendedor. Con relación a los gastos que se ocasionen por el otorgamiento y legalización del Acuerdo, éstos correrán por cuenta del Vendedor.

28. Confidencialidad.

El Vendedor reconoce y acepta que la información que recibe sobre el servicio de la Marketplace de Éxito, su diseño de marketing, campañas, promociones, la Herramienta Seller Center, el Sitio, información no conocida del público, y toda otra aquella información que le sea proporcionada por cualquier medio por Éxito bajo el carácter de confidencial, en especial, sobre toda la documentación relacionada con la ejecución del presente Acuerdo (contenida en impresos, planos, archivos en medio magnético, o cualquier otra forma), incluyendo aquella que sea entregada por alguna de las Partes para el cumplimiento del objeto del Acuerdo, bien sea de propiedad de esa Parte o de terceros, es información confidencial de propiedad exclusiva de Éxito, que el Vendedor debe utilizar de manera razonable y exclusivamente para los fines contenidos en estos términos y condiciones, y no podrá apropiársela, copiarla, utilizarla por fuera de la relación que mantiene con la Marketplace de Éxito, ni divulgarla en forma alguna.

Dicha información incluye, sin limitarse a ella, a información financiera, comercial, virtual, técnica, métodos, información de clientes –como son sus datos personales- u otros Vendedores y subcontratistas, entre otras. El Vendedor no hará publicidad alguna utilizando el nombre de Éxito, sus marcas registradas, salvo autorización expresa y escrita de éste y se abstendrá de: (i) comentar, discutir, o dar a conocer de cualquier manera dicha información confidencial a terceros no autorizados, entre otros, a funcionarios, empleados o contratistas de compañías competidoras de la Marketplace de Éxito, (ii) usar, explotar o comercializar dicha información confidencial, directa o indirectamente o en forma alguna para su propio beneficio o para el beneficio de terceros, y (iii) revelar o divulgar dicha información confidencial a personas,

organismos, entidades, por razón o propósito alguno, a menos que sea expresamente autorizado por Éxito y para el cumplimiento del objeto del servicio de la Marketplace de Éxito y de estos términos y condiciones. Si el Vendedor no cumple la obligación de confidencialidad aquí prevista, directa o indirectamente, será responsable por la totalidad de los daños y perjuicios que se le causen a Éxito por tal causa, por lo que deberá sacarlo en paz y a salvo. Esta obligación vincula a directivos, empleados, dependientes, contratistas y compañías subsidiarias y afiliadas del Vendedor y regirá con posterioridad a la terminación de este Acuerdo.

En el caso de que las Partes sean requeridas por autoridad administrativa o judicial competente, a efectos de que proporcionen cualquier "Información Confidencial", deberán notificar por escrito dicha situación a la otra Parte, con el objeto de que esta última esté en condiciones de realizar aquellos actos que a su derecho convengan, incluyendo la obtención de una orden de protección adecuada, medida precautoria u otros recursos apropiados, a fin de prevenir la divulgación de la "Información Confidencial". Así mismo, y en cumplimiento a la legislación aplicable en la materia, el Vendedor proporciona por voluntad propia a la Marketplace de Éxito sus datos y acepta que éste pueda transferirlos con los cuidados necesarios para la realización del negocio si fuera el caso. Esta cláusula de confidencialidad obliga a las Partes, no sólo durante la ejecución del Acuerdo sino hasta que la documentación que le haya sido suministrada por la otra Parte se haya hecho pública sin restricciones.

29. Conflicto de intereses.

Las Partes se obligan a velar porque sus socios o accionistas, administradores, representantes, empleados, contratistas o intermediarios actúen con independencia y objetividad y que no antepongan sus intereses personales o los de un tercero a los intereses legítimos de las Partes. Esto incluye el deber de reportar a Éxito al inicio y durante la ejecución del Acuerdo, cualquier situación o condición que pueda generar o parecer que genera un conflicto de intereses, y que pueda comprometer la capacidad de actuar con independencia y objetividad, o afectar los principios de buena fe, lealtad y diligencia. Este reporte deberá realizarse a través del correo electrónico conflictodeintereses@grupo-exito.com.

Por lo anterior, es obligación de cada una de las Partes poner en conocimiento del otro cualquier indicio o evidencia que vincule o pueda vincular a sus empleados o contratistas en las conductas aquí descritas. El incumplimiento del deber de reportar la existencia de un eventual conflicto de intereses deberá ser denunciado a Éxito a través de la línea 018000 – 522526 o del correo electrónico etica@grupo-exito.com o del formulario ético dispuesto en la página Web de Éxito.

30. Autorización para el tratamiento y reporte de Datos Personales.

El Vendedor autoriza expresamente a Éxito para que consulte su información en bases de datos administradas por terceros e igualmente para el almacenamiento, uso, circulación o supresión entre Éxito y las demás filiales pertenecientes a Éxito y al Grupo Casino, de la información que haya sido recogida en bases de datos o archivos y respecto de los cuales Éxito será responsable de su administración.

Así mismo, en caso de que el Vendedor incurra en mora en el cumplimiento de las obligaciones dinerarias derivadas del Acuerdo, autoriza expresamente a Éxito para que, previo al cumplimiento de las disposiciones legales vigentes, sea reportado como deudor moroso ante los diferentes establecimientos financieros o sistemas de información crediticia legalmente establecidos en el país, informando con una antelación no inferior a veinte (20) días su intención de reportarlo. Sin perjuicio de las anteriores

declaraciones, Éxito se obliga a dar estricto cumplimiento a las disposiciones legales vigentes en materia de protección de Datos Personales.

Con respecto a la información personal de los Clientes, El Vendedor asume la obligación constitucional, legal y jurisprudencial de proteger los datos personales a los que acceda y trate con ocasión de este contrato. Por tanto, deberá adoptar las medidas que le permitan dar cumplimiento a lo dispuesto por las Leyes 1581 de 2012 y 1266 de 2008, ésta última en lo que le sea aplicable. Consecuencia de esta obligación legal, entre otras, deberá adoptar las medidas de seguridad de tipo lógico, administrativo y físico, acorde a la criticidad de la información personal a la que accede, para garantizar que este tipo de información no será usada, comercializada, cedida, transferida y/o no será sometida a cualquier otro tratamiento contrario a la finalidad comprendida en lo dispuesto en el objeto del presente contrato.

Así mismo deberá adoptar las políticas y/o normas que consignent las directrices a sus empleados sobre el uso de la información personal que tratará por cuenta de Éxito y el procedimiento de Habeas Data requerido para que los titulares de los datos puedan ejercer sus derechos. En esta materia capacitará a sus empleados y colaboradores.

El Vendedor indemnizará los perjuicios que llegue a causar a Éxito como resultado del incumplimiento de las leyes 1581 de 2012 y 1266 de 2008, aplicables al tratamiento de la información personal, así como por las sanciones que llegaren a imponerse por violación de estas. Éxito informa a El Vendedor que en Colombia configura delito el tratamiento no autorizado de datos personales, según lo dispuesto en el artículo 269 F de la ley 1273 de 2009.

El Vendedor reconoce el derecho que tiene Éxito de auditar el cumplimiento de esta obligación de protección de datos personales; en este sentido, autoriza el ingreso y/o acceso de los funcionarios y/o terceros designados para este fin a sus instalaciones e infraestructura, así como el acceso a la información requerida para verificar la adecuada protección de los datos personales custodiados con ocasión de este contrato.

Es obligación del Vendedor informar a Éxito cualquier sospecha de pérdida, fuga o ataque contra la información personal a la que ha accedido y/o trata con ocasión de este contrato, aviso que deberá dar una vez tenga conocimiento de tales eventualidades. La pérdida, fuga o ataque contra la información personal implica así mismo la obligación de El Vendedor de gestionar el incidente de seguridad conforme las buenas prácticas alrededor de la gestión de este tipo de situaciones y prestar toda la colaboración en la investigación correspondiente.

El incumplimiento de las obligaciones derivadas de esta cláusula se considera como un incumplimiento grave por los riesgos legales y empresariales que conlleva el indebido tratamiento de datos personales, y en consecuencia será considerada justa causa para la terminación del contrato, y dará lugar al cobro de la cláusula penal, en caso de que ésta haya sido pactada, sin necesidad de ningún requerimiento, a los cuales se renuncia desde ahora.

31. Origen de ingresos.

El Vendedor declara que tanto los recursos utilizados en la ejecución de las obligaciones contraídas y a favor de Éxito, como sus ingresos, productos bienes y servicios, provienen de actividades lícitas, y no se encuentran en curso de un proceso de extinción de dominio o en riesgo de estarlo; que los recursos obtenidos con el presente contrato no serán utilizados para la financiación del terrorismo y el financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva; que no se encuentra en listas para el

control de lavado de activos, la financiación del terrorismo y el financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva, administradas por cualquier autoridad o entidad nacional o extranjera, tales como las listas de OFAC y ONU, y que, en consecuencia, se obliga a responder frente a Éxito por todos los perjuicios que se llegaren a causar como consecuencia del incumplimiento de esta declaración.

Conforme a lo anterior, será justa causa de terminación del Acuerdo cuando cualquiera de los socios o accionistas con participación directa o indirecta en el capital social; los administradores, empleados y subcontratistas del Vendedor i) sean vinculados en cualquier tipo de investigación o proceso relacionado con delitos fuentes de lavado de activos, financiación del terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva, o con la administración de recursos relacionados con dichas actividades; ii) se encuentren incluidos en listas públicas para el control de lavado de activos, financiación del terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva, administradas por cualquier autoridad o entidad nacional o extranjera; iii) sean vinculados en requerimientos de entidades de control, o noticias, tanto a nivel nacional como internacional, por la presunta comisión de delitos fuentes de lavado de activos, financiación del terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva. Como consecuencia de lo anterior, el Vendedor responderá ante Éxito o cualquier tercero afectado por los perjuicios causados. Éxito declara igualmente que sus conductas se ajustan a la ley y a la ética.

Parágrafo: Éxito se reserva el derecho de solicitar al Vendedor en cualquier momento, información sobre sus filiales, subsidiarias, accionistas, vinculados, socios, controlantes, y demás asociados que tengan funciones de dirección y administración. La negativa de suministrar esta información por parte del Vendedor será causal de terminación unilateral del vínculo existente por parte de Éxito.

32. Responsabilidad por fraude.

Éxito asume el riesgo de fraudes realizados con todos los medios de pago conectados con la pasarela de pagos, es decir, el valor de los pagos hechos con tarjetas clonadas o robadas o por personas no autorizadas o cualquier otra modalidad de fraude cometido. Sin embargo, Marketplace de Éxito recibirá los pagos realizados sin responsabilidad de la procedencia que tengan los mismos, entendiendo que las operaciones y procedencia de pagos son en todo momento de procedencia lícita.

33. Prevención del Contrabando.

En la ejecución del presente Acuerdo, se prohíbe cualquier tipo de circulación de mercancía importada por lugares no habilitados, ocultando, disimulando o sustrayéndola de la intervención y control aduanero. En este sentido, el Vendedor se compromete a comercializar y/o proveer bienes, productos y servicios obtenidos e ingresados al país con el cumplimiento de la regulación aplicable. Como consecuencia de lo anterior, el Vendedor responderá ante Éxito o cualquier tercero afectado por los perjuicios causados por el incumplimiento de lo dispuesto en la presente cláusula. Éxito podrá dar por terminado el Acuerdo de forma unilateral por el incumplimiento de esta cláusula.

34. Transparencia.

El Vendedor comprende y acepta que Éxito está comprometida en la lucha contra la corrupción y el soborno, y por lo tanto cuenta con políticas y procedimientos encaminados a la prevención y control de dichas prácticas, así como de toda conducta fraudulenta, las cuales declara conocer y cumplir. Por lo tanto, se compromete a no

llevar a cabo ninguna práctica fraudulenta en nombre propio o de Éxito.

Igualmente se compromete a abstenerse de dar, ofrecer o prometer, en nombre propio o de Éxito, dádivas, sumas de dinero, utilidad o cualquier otro objeto o beneficio de valor pecuniario, a servidores públicos nacionales o extranjeros, con el fin de que realicen, omitan o retarden cualquier acto relacionado con el ejercicio de sus funciones, en relación con un negocio o transacción local o internacional con el fin de obtener un beneficio propio o para Éxito. En ese sentido, responderá por todo perjuicio que se cause con la realización de dichas conductas a Éxito.

Las Partes velarán porque sus socios o accionistas, administradores, representantes, empleados, contratistas o intermediarios no antepongan intereses personales en el desarrollo de la relación comercial. En ese sentido, deberán abstenerse de realizar cualquier conducta que atente contra la transparencia. Asimismo, las Partes se abstendrán de ofrecer incentivos, atenciones, cortesías u obsequios a empleados y/o funcionarios de la otra Parte que puedan potencialmente comprometer su independencia en la toma de decisiones.

Es obligación de cada una de las Partes poner en conocimiento del otro cualquier indicio o evidencia que vincule o pueda vincular a sus socios o accionistas, administradores, representantes, empleados, contratistas o intermediarios en estas u otras conductas que afecten los intereses de la otra Parte.

En virtud de lo anterior, las Partes se comprometen a luchar contra el fraude, el soborno y la corrupción, y se abstienen de ofrecer incentivos, atenciones, cortesías u obsequios a empleados y/o funcionarios que puedan comprometer su independencia en la toma de decisiones. Adicionalmente, asumen el compromiso de conocer y cumplir con las disposiciones del Programa de Transparencia de Éxito y demás políticas y procedimientos asociados, las cuales se podrán consultar en la página web: <https://www.grupoexito.com.co/es/programa-transparencia>. Si el Vendedor llegara a identificar una situación que vaya en contra de la transparencia, podrá reportarlo a través de los canales de denuncia: línea 018000 – 522526, correo electrónico etica@grupoexito.com o formulario ético dispuesto en la página web: <https://lineatransparencia.com/exito/reportesembedded?form#/>

La omisión de estos deberes constituye un incumplimiento grave del presente Acuerdo que facultará a la Parte afectada para darlo por terminado.

35. Carta Ética. El Vendedor se obliga a dar cabal cumplimiento a los principios y compromisos consagrados en la “Carta Ética del Proveedor” cuyo contenido puede ser consultado en el sitio web de Éxito.

36. Auditorías. Las Partes acuerdan que, durante la ejecución del presente Acuerdo, Éxito, podrá llevar a cabo, previa comunicación escrita al Vendedor; evaluaciones y revisiones a los procesos, actividades y obligaciones que hacen parte del alcance del mismo (en adelante “Auditoría”) y en particular a las obligaciones en materia de cumplimiento tales como asuntos de transparencia, protección de datos y prevención del lavado de activos y financiación del terrorismo.

Para efectos de llevar a cabo la Auditoría, Éxito informará con una antelación mínima de diez (10) días hábiles anteriores a la fecha en la cual desea llevarla a cabo, el lugar y el personal designado para el efecto. De igual manera, Éxito solicitará en tal comunicación la información que requerirá para efectuar la visita.

De acuerdo con lo anterior, El Vendedor se compromete a:

(i) Poner a disposición del personal encargado de realizar la Auditoría toda la información, documentación, procesos y registros que éste solicite en la ejecución de su labor y, en los medios de almacenamiento que requiera para el cumplimiento de los objetivos definidos en la evaluación.

(ii) Brindar atención por parte del personal requerido y la cooperación necesaria para facilitar las visitas a las instalaciones del Vendedor y/o la comprensión de la información dispuesta, para la consecución de los objetivos de la Auditoría.

Una vez ejecutada la Auditoría, Éxito informará el resultado de esta, los hallazgos y recomendaciones al Vendedor. De acuerdo con lo anterior, las Partes definirán de común acuerdo las acciones y planes a implementar con el fin de dar cumplimiento a lo pactado en el Acuerdo. El Vendedor deberá ejecutar el 100% de las recomendaciones emitidas por Éxito como resultado de las evaluaciones realizadas en el plazo establecido para cada caso. Asimismo, si como resultado de la Auditoría, Éxito detectara: i) irregularidades o advirtiera riesgos que pudieren poner en peligro su buen nombre o la ejecución del presente Acuerdo, ii) o si el Vendedor no cumple con lo establecido como acciones o planes frente a los hallazgos de la Auditoría, Éxito podrá invocar los resultados de la Auditoría como justa causa para la terminación de la relación contractual, sin que ello genere indemnización o multa alguna a favor del Vendedor.

37.. Solución de Controversias.

Cualquier diferencia, controversia o reclamación que surja entre las Partes por razón o con ocasión de la existencia, interpretación, negociación, celebración, ejecución, terminación o liquidación del presente Acuerdo, que no se pueda resolver amigable y directamente entre las Partes, dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la fecha del aviso de reclamo dado por alguna de las Partes, será resuelta a través de la jurisdicción ordinaria.

38. Gastos defensa judicial por culpa imputable al Vendedor.

El Vendedor asumirá la defensa legal de Éxito y se obliga a mantenerlo en paz y a salvo y a indemnizarlo de todos los daños y perjuicios sufridos por Éxito o por sus directivos, empleados, asesores y compañías vinculadas a la Marketplace de Éxito, por cualquier reclamación o demanda de un comprador o de un tercero en relación con daños o perjuicios que tengan origen en la información cargada en el servicio de la Marketplace de Éxito por el Vendedor, los Productos, y el incumplimiento en las condiciones de venta y entrega de los mismos, entre otros, sea que los Productos hayan sido entregados al Comprador o no.

39. Exoneración de responsabilidad por trámites de garantía y responsabilidad por daño causado por producto defectuoso e indemnidad.

Dentro del marco legal aplicable, Éxito no asumirá ninguna responsabilidad derivada de la garantía de los Productos vendidos, ni costos o gastos implícitos o explícitos asociados a una solicitud de efectividad de garantía. En este sentido, el Vendedor deberá ponerse en contacto con el Comprador y responder ante este por los trámites de efectividad de garantía que le sean solicitados. Sin perjuicio de lo anterior, en caso de que a Éxito le sea impuesta una orden administrativa o mediante sentencia, de hacer efectiva una garantía, procederá a cumplir con dicha orden, descontando de las sumas que adeude al Vendedor, el valor total incluida la defensa judicial, al cual haya estado obligado a pagar.

En caso que cualquier autoridad competente, imponga una sanción a la Marketplace de Éxito por concepto del uso, venta, disponibilidad o falta de registro y/o certificación legal de algún Producto, en la publicación de las cantidades ofrecidas, o 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, y sacará a Éxito en paz y a salvo y lo indemnizará de los daños y perjuicios que llegará a sufrir.

El Vendedor asumirá la responsabilidad exclusiva por no entregar el Producto, por la entrega no oportuna, por la entrega equivocada, por el extravío del Producto o por su entrega en un lugar desconocido, y sacará a Éxito en paz y a salvo y lo indemnizará de los daños y perjuicios que sufra por cualquier reclamación derivada de tales incumplimientos.

Éxito en ningún caso responderá ante el Vendedor o terceros por responsabilidad extracontractual que pueda surgir de la utilización del servicio de la Marketplace de Éxito por parte del Vendedor.

En general, el Vendedor deberá mantener indemne a Éxito e indemnizarlo por todos los daños, perjuicios y gastos en que incurra derivado del incumplimiento del Vendedor a sus obligaciones y deberes establecidos en los presentes términos y condiciones y/o en cualquier comunicación o de la falsedad en sus declaraciones.

El Vendedor se compromete a indemnizar y a mantener indemne a Éxito y a los Clientes, en caso de denuncia de un tercero de violación de una patente, derechos de autor, marca o cualquier otro tipo de derecho de propiedad intelectual, así como por el carácter ilegal de los Productos, o en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones, declaraciones o garantías contempladas en el presente Acuerdo.

En virtud de lo anterior, si por acciones u omisiones del Vendedor en la ejecución y o desarrollo del presente Acuerdo, Éxito se viere vinculado en cualquier tipo de procedimiento judicial, administrativo o disciplinario, el Vendedor saldrá en defensa de Éxito, debiendo pagarle los dineros que éste se viere en la obligación de cancelar con motivo de cualquiera de esos procedimientos. En tal caso, el Vendedor acepta ser llamado en garantía o denunciarle el pleito, en caso de que sea iniciado un procedimiento judicial, administrativo o disciplinario en el que se pueda ver afectado Éxito.

40. Modificación de las Condiciones de Uso.

Éxito se reserva el derecho de realizar modificaciones, adiciones o inserciones a las presentes condiciones de uso en cualquier momento. Por tanto, los Usuarios quedarán sujetos a las condiciones vigentes a la fecha en que realice una orden de compra. De igual forma, en caso de modificaciones a este Acuerdo, Éxito las informará a los Vendedores a través de la Herramienta Seller Center o a través de correo electrónico, las cuales se entenderán aceptadas, salvo comunicación por escrito recibida por Éxito dentro de los 15 días calendario siguientes a la notificación de las modificaciones, en la cual el Vendedor expresamente rechace dichas modificaciones. Lo anterior constituirá justa causa para terminar el Acuerdo por parte de cualquiera de las Partes.

41. Invalidez.

En el evento en que cualquier disposición de los presentes términos y condiciones se considere nula, ineficaz, o inválida, en forma parcial o total por un tribunal o cualquier autoridad competente, dicha declaratoria no afectará la validez de las demás

disposiciones, las cuales continuarán vigentes.

42. Programas de Fidelización.

Marketplace de Exito se reserva el derecho a crear programas fidelización o adherir a los mismos, con el fin de otorgar incentivos a los Compradores. En los mismos términos, cuando así lo determine la Marketplace de Éxito, podrán ser redimidos puntos otorgados a las personas inscritas en el Programa de lealtad de Éxito cuando pretendan realizar compras a través del Sitio.

Sección V. Política de Garantías y Devoluciones

- Como mínimo, el Vendedor debe cumplir con los requisitos pactados en la ley 1480 de 2011, y las demás normas que la complementen.
- El Vendedor deberá asegurar incluir en el contenido su política y tiempo de garantía, ya que de lo contrario se asumirá que la garantía del producto es de un (1) año. De igual forma asumirá la política de cambios y garantías de Marketplace de Éxito.
- En caso de que un producto adquirido a través de Marketplace de Éxito presente problemas de funcionamiento o daños después de su recepción, el cliente podrá contactar a la Marketplace de Éxito quien proporcionará los datos del Vendedor o facilitará el contacto con este último para que éste le brinde un soporte adecuado a su solicitud de garantía.
- Todas las solicitudes de garantías deben cumplir con las siguientes condiciones:
 - La garantía del Producto debe estar vigente.
 - El Producto debe contar con la factura y documentos de garantía. En caso en que el Producto no tenga un documento que certifique un periodo de garantía éste debe tener menos de seis (6) meses de entregado.
 - El daño del Producto debe ser por un defecto de fabricación, falla técnica o irregularidad. Ninguna garantía aplicará si el Producto presenta señales de mal uso por parte del Cliente.
 - El Vendedor tiene derecho a reponer, reparar o a autorizar a Marketplace de Éxito para realizar la gestión del reembolso del dinero al Cliente del Producto.
 - A elección del Consumidor, el Vendedor recogerá el Producto donde fue entregado o solicitará al Consumidor dejarlo en el punto de atención dispuesto para el efecto. Para este último caso el Proveedor correrá con todos los gastos de envío. Si se requiere transporte para el bien, los costos deberán ser asumidos por Vendedor. Éxito pondrá a disposición del Vendedor el servicio de logística inversa, el cual deberá ser pactado con anticipación a la generación de un caso de garantía.
 - El Producto reparado o el de reposición deberán ser entregados al Consumidor en el mismo sitio en donde solicitó la garantía legal, salvo que el Consumidor solicite otro sitio y el Vendedor así lo acepte.
 - Si se requiere transporte para el bien, los costos deberán ser asumidos por el Vendedor, salvo que haya pactado el servicio de logística inversa que ofrece Éxito.
 - En el caso en que se deba reponer el bien por otro igual o de las mismas características, el Vendedor deberá proceder con el envío de un artículo nuevo de manera inmediata.
 - Si el bien es objeto de reparación, esta se realizará dentro de los treinta (30)

días hábiles siguientes, contados a partir del día siguiente de la entrega del bien al Vendedor o centro de servicios autorizado por el mismo, para su reparación y entrega al cliente final

- En caso de que el Vendedor acepte la garantía y que esta sea objeto de devolución de dinero, Marketplace de Éxito procederá a hacer el reembolso al Cliente y realizará de igual manera una Nota Crédito al Vendedor si el pedido ya fue pagado a este.

Sin perjuicio de lo anterior, según cada caso concreto y promoviendo las buenas prácticas del sector en materia de protección al consumidor, se podrá aplicar la devolución del dinero a criterio de Éxito según el último párrafo de la cláusula 16 del acuerdo, sobre “Régimen de Reclamaciones y Garantías”.

Éxito reconocerá a los Vendedores que cumplan con el proceso de gestión y solución al Cliente en un plazo recomendado por la marca como valor agregado de doce (12) días hábiles. El reconocimiento será un certificado en la Marketplace de Éxito, donde se resaltarán que el Vendedor es un Vendedor adherido a la propuesta de valor de Éxito de resolución de garantías en doce (12) días.

Sección VI: Anexos

Anexo 1 Condiciones de Pago, Comisiones, Otros Pagos o Deducciones.

Anexo 2. Evaluación a Vendedores.

Anexo 3. Productos remanufacturados, imperfectos, reparados, usados, reacondicionados y repotencializados.

Anexo 4. Contrato de prestación de servicios de Fulfillment

ANEXO 1

INFORMACIÓN DE PAGOS Y COMISIONES MÁS IVA

Para determinar a conformidad los pagos y recaudos, ambas Partes se acogerán a las políticas de pago establecidas por la Compañía. Se harán tres (3) pagos mensuales los 1, 11 y 21 de cada mes, o el día hábil siguiente a estas fechas en caso de que recaigan en un día de los no incluidos dentro de las fechas de pago: los sábados, domingos o festivos. De igual forma, los cortes de facturación se harán tres (3) veces, los días 9, 19 y 29 de cada mes.

Para ser considerado el pago al Vendedor, la Marketplace de Éxito debe haber recibido el número de guía de envío y el número de la factura emitida al Cliente por concepto de la venta y/o Producto(s). Los pagos se realizarán en las fechas estipuladas siempre y cuando el pedido se encuentre en estado "Enviado" y hayan transcurrido los cinco (5) días que estipula la ley de retracto, con guía que permita una trazabilidad de la operación logística. En caso de que el Vendedor utilice el modelo de transporte con logística propia, y la información logística no permita la trazabilidad, el pago se realizará quince (15) días después del momento en que se compartió a Éxito la información logística.

Para los pedidos que cuenten con una queja o reclamación posterior al pedido pagado al Vendedor, se autorizará a Éxito a realizar una conciliación de cuentas, por concepto de dicha devolución. El proceso de entrega de estos números se establecerá a través de la Herramienta del Seller Center y/o el portal de facturación electrónica dispuesto por Éxito.

A continuación, se muestra la Comisión de la categoría en la que participa, que puede servir para su referencia. Se cobrará la Comisión más IVA del servicio sobre el valor de la Comisión. Los valores específicos para el cobro de la Comisión deben ser negociados a cada Producto individual y quedarán documentados en la tabla de comisiones de cada Vendedor.

CATEGORÍA	COMISIÓN
Tecnología (Informática y tablets, Audio y Video, Equipos de Sonido y TV, Celulares, telefonía y GPS, Consolas de Videojuego, Cámaras y Videocámaras, Impresoras, Proyectoras, UPS y Unidades de Almacenamiento)	8.0%
Llantas	8.0%
Bebidas Alcohólicas	9.0%
Comida para mascotas	10.0%
Videojuegos, Drones	10.0%
Grandes Electrodomésticos	10.0%
Pequeños Electrodomésticos, Aspiradoras, Aires Acondicionados	12.0%
Licencias, Programas Informáticos, Software	12.0%
Música (CD, Instrumentos)	14.0%
Videos (DVD, Bluray...), Juguetes, Bebés (Tecnología)	15.0%
Ferretería, Papelería	15.0%
Muebles, Camas y Colchones, Decoración, Bricolaje, Cuidado personal (planchas, secadores, afeitadoras) Bebés (hogar y movilidad) , Bebés (Aseo)	15.0%
Partes y Accesorios autos y motos, Limpieza Autos y motos, Herramientas Autos y Motos	15.0%

Accesorios (Accesorios de Tecnología, Lentes, Audio y Video, Audífonos, Cómputo e Informática, Celulares, Peq. Electrodomésticos, Grandes Electrodomésticos, Consolas)	15.0%
Deportes	15.0%
Cosmética y Salud, Perfumería	16.0%
Mascotas	16.0%
Textil, Ropa deportiva, Bebés (Ropa), Joyería y gafas, Calzado y marroquinería.	20.0%
Libros y revistas, Boletería, Comestibles, Servicios	20.0%

ANEXO 2

EVALUACIÓN DE CALIDAD VENDEDORES MARKETPLACE

Objetivo: Medir el desempeño de los Vendedores que ofertan en los diferentes canales de Comercio Directo en la modalidad Marketplace, de acuerdo con los diferentes indicadores de medición de la calidad de los Vendedores. Los Vendedores estarán sujetos a dos tipos de seguimiento: i) Indicadores de desempeño, por los cuales los Vendedores estarán sujetos a suspender de manera temporal sus ofertas, y ii) Indicadores de seguimiento, donde se evaluará que tan efectiva será la respuesta del Vendedor a los requerimientos realizados por la Marketplace de Éxito o por el Cliente.

1. Metodología de la evaluación de desempeño.

Se realiza la medición de las variables teniendo en cuenta el desempeño de cada Vendedor dentro de un periodo de los últimos treinta (30) y sesenta (60) días. Los pedidos tenidos en cuenta en cada evaluación serán aquellos donde su fecha máxima de entrega sea inferior a la fecha en la que se realiza la evaluación.

El resultado obtenido de la medición de las variables dará una calificación a los vendedores así:

- Vendedor Excelente
- Vendedor Aceptable
- Vendedor Deficiente

Los Vendedores tendrán tres (3) días hábiles para refutar o pedir retroalimentación de su calificación si no están de acuerdo con esta, de lo contrario se entenderá como aceptada y procederá de acuerdo con lo definido en el proceso. Si el Vendedor no suministra la información correspondiente dentro del tiempo de apelación para modificación de esta, se calificará los pedidos como negativos por falta de información y quedan sujetos a la penalidad consistente en la suspensión del Vendedor.

Importante: Pedidos que no tuvieron trazabilidad oportuna para el Cliente por falta de información de guía en la Marketplace de Éxito no tendrán derecho a ser apelados. Posteriormente a la compra del Cliente, el Vendedor deberá proceder con el despacho y suministrar la información de la guía de manera inmediata en la Marketplace de Éxito, de modo que el Cliente pueda hacer el seguimiento de su pedido. En tal caso que el Producto sea entregado y la información de la guía no haya sido suministrada oportunamente, este pedido será calificado negativo y quedara sujeto a penalidades correspondientes.

Las penalidades se aplicarán de acuerdo con lo establecido en el Acuerdo comercial y el resultado de esta evaluación de desempeño de los Vendedores podrá dar lugar a la imposición de la penalidad, facultando a la Marketplace de Éxito para suspender la cuenta temporalmente hasta evidenciar el cumplimiento de las novedades reportadas o en caso de incumplimientos repetitivos para dar por terminado el Acuerdo comercial con el Vendedor.

Semanalmente se enviará un comunicado a los Vendedores con los incumplimientos registrados, para que dentro de los cuatro (4) días siguientes, estos respondan el comunicado con un plan de acción que evite la suspensión de la cuenta. La Marketplace de Éxito otorgará a los Vendedores un (1) mes para desarrollar el respectivo plan de acción y si al terminar este periodo el Vendedor aún no cumple, se suspenderá su

cuenta. Para ser activados nuevamente, deberán diligenciar el formato de asistencia de la formación de calidad de Éxito y demostrar el cumplimiento de los indicadores que se encontraban con un resultado desfavorable.

1.1 Medición de la calificación de los vendedores:

Una vez calculado los indicadores de los Vendedores, se procede con la generación de la calificación de acuerdo con el resultado obtenido y al peso de cada uno de ellos, donde la medición al Vendedor se hará de la siguiente forma:

Excelente: Cumple 5 de 5 indicadores.

Aceptable: Cumple 4 de 5 indicadores.

Deficiente: Incumple más de 2 indicadores.

A continuación, se detallan los puntos obtenidos por cada variable:

1. Satisfacción del Cliente [NPS]. Objetivo 50 puntos.

Cantidad de Clientes con respuesta satisfactoria en la encuesta - Cantidad de Clientes que respondieron la encuesta con insatisfacción en el servicio.

Se tendrá en cuenta más de 5 respuestas a la encuesta de Satisfacción al período evaluado y se compartirá los verbatim de los clientes evaluados.

2. Entregas perfectas.

Tasa de pedidos que cumplieron con los plazos de despacho entrega, documentación completa y producto a satisfacción con lo adquirido en la oferta por el Cliente.

$$1 - \frac{\text{Pedidos con incumplimientos dentro del periodo}}{\text{Total de pedidos positivos dentro del periodo}} \times 100\%$$

Pedidos con incumplimiento se refiere a los pedidos en los cuales no se cumplió fecha de entrega atribuible a novedades del Vendedor, pedidos en los que no se cumplió con el producto adquirido por el Cliente o en los que no se entregó la documentación de trazabilidad y factura adecuada o en el plazo adecuado.

Total, de pedidos positivos, se refiere a los pedidos que ingresaron se confirmó el pago y no están relacionados con fraudes que recibe el vendedor por medio del sitio.

El objetivo es un cumplimiento con entregas perfectas del 98%.

3. Despachos Perfectos.

Tasa de pedidos que cumplieron con los plazos de tiempo de preparación, entrega a la transportadora y documentación de trazabilidad del despacho en el plazo correcto y valida con agentes de carga.

$$\frac{\text{Pedidos preparados y despachados a tiempo con trazabilidad valida}}{\text{Total de pedidos positivos dentro del periodo}} \times 100\%$$

Pedidos que cumplieron con los tiempos de preparación, tiempos de solicitud de recolección o entrega al agente de carga y documentos de trazabilidad válidos y a tiempo.

Total, de pedidos positivos, se refiere a los pedidos que ingresaron se confirmó el pago y no están relacionados con fraudes que recibe el vendedor por medio del sitio.

El objetivo es un cumplimiento con despachos perfectos del 98%.

4. Tasa de Cancelaciones.

Tasa de pedidos que fueron cancelados por causas atribuidas al vendedor del total de pedidos que le ingresaron a través del sitio al vendedor.

$$\frac{\text{Pedidos Cancelados atribuibles al vendedor}}{\text{Total de pedidos positivos dentro del periodo}} \times 100\%$$

Pedidos cancelados atribuibles al Vendedor, son los pedidos que se cancelan por agotados, sobre vendidos, despachos errados, especificación errada, error de precio, obsoletos, averías desde el vendedor, el cliente no lo quiere por incumplimiento en la fecha de entrega.

Total, de pedidos positivos, se refiere a los pedidos que ingresaron se confirmó el pago y no están relacionados con fraudes que recibe el vendedor por medio del sitio.

El objetivo es un cumplimiento con la tasa de cancelaciones debe ser menor al 1%.

5. Tasa de QR (quejas y reclamos).

Tasa de pedidos con peticiones que por falta de respuesta al cliente se convierten en una queja o reclamación, sobre el total de peticiones recibidas.

$$\frac{\text{Cantidad de Quejas y Reclamaciones dentro del periodo}}{\text{Total de peticiones que recibe el vendedor}} \times 100\%$$

Cantidad de quejas y reclamos, se refiere a las peticiones que no fueron resultas a tiempo o a satisfacción del Cliente y la Marketplace de Éxito debe intervenir en la interacción y proponer una solución o decidir por el Vendedor.

El objetivo es un cumplimiento con la tasa QR debe ser menor al 1%.

2. Indicadores de gestión.

Promedio de tiempos de entregas según la categoría:

- **Promedio de tiempo de carga de guías:** Para los Vendedores que aplican bajo el método de transporte propio se debe cumplir con un plazo de dos (2) días comercializadoras y de ocho (8) a diez (10) días para los fabricantes. Para los

Vendedores que aplican bajo el modelo logístico suministrador por Éxito, se le medirá el tiempo de solicitud de recolección que deberá ser inferior a cuarenta y ocho (48) horas después de recibir el pedido por parte de la Marketplace de Éxito.

- **Pedidos con documentación completa:** Se debe cumplir con la entrega de la factura de la mercancía al cliente con un 99%.
- **Tiempo de respuesta promedio de las peticiones:** El Vendedor como objetivo debe responder en un tiempo inferior a veinticuatro (24) horas.
- **Tiempo promedio de cierre de las Quejas y Reclamaciones sin Garantías:** El Vendedor debe responder en un tiempo inferior a tres (3) días después de interpuesta la queja o reclamación.
- **Tiempo promedio de cierre de las Garantías:** El Vendedor debe responder en un tiempo inferior a doce (12) días.
- **Cumplimiento plazo de respuesta al plan de mejora:** El Vendedor debe cumplir con un plan de mejora dentro de los siguientes cuatro (4) días hábiles.
- **Costos del Flete:** Se evaluará el valor del Flete versus el costo del Producto.

ANEXO 3

PRODUCTOS REMANUFACTURADOS, IMPERFECTOS, REPARADOS, USADOS, REACONDICIONADOS Y REPOTENCIALIZADOS

En el presente anexo se establecen las condiciones en las cuales el Vendedor podrá publicar y/o vender Productos remanufacturados, imperfectos, reparados, usados, reacondicionados y repotencializados. Se tienen en cuenta las siguientes definiciones:

- **Producto remanufacturado/refurbished:** Es aquel que se encuentra nuevo, pero se ha demostrado que presenta fallas menores, motivo por el cual es regresado a la fábrica para su reparación de acuerdo con las condiciones originales que debería tener un Producto nuevo.
- **Producto reacondicionado:** Es el que ha sido objeto de uso, pero es restaurado o reparado con el fin de garantizar que cumpla con las condiciones requeridas para su normal funcionamiento.
- **Producto imperfecto:** Se califica como imperfecto el Producto que presenta carencias, mermas o defectos en las condiciones de calidad y/o de idoneidad expresamente identificados y debidamente informados durante su ofrecimiento a los Consumidores y en forma previa a la adquisición.
- **Producto reparado:** Aquel producto que durante su ofrecimiento a los Consumidores o al momento de su comercialización inicial presentó defectos de funcionamiento que han sido arreglados o solucionados por el productor, por el expendedor o por un tercero por cuenta de alguno de ellos y que es ofrecido nuevamente a los Consumidores.
- **Producto usado:** Aquel que ha sido disfrutado o usufructuado o parcialmente consumido, por uno o varias adquirentes anteriores, que ha sufrido desgastes, mermas o deterioros, ordinarios o excepcionales, que cumple con las condiciones de calidad e idoneidad identificadas por el expendedor.
- **Producto repotencializado:** Aquel Producto usado que ha sido intervenido o reparado para que ofrezca características de desempeño o capacidad similares a las ordinarias de los Productos nuevos, que cumple las condiciones de calidad e idoneidad identificadas por el expendedor.

Para efectos de la venta de los Productos antes mencionados el Vendedor cumplirá con las siguientes condiciones:

1. El Vendedor solo podrá ofrecer y vender Productos remanufacturados, imperfectos, reparados, usados, reacondicionados y repotencializados con autorización expresa y por escrito de Éxito. En caso de que el Vendedor publique, venda y entregue Productos remanufacturados, imperfectos, reparados, usados, reacondicionados y repotencializados sin la debida autorización de Éxito, estará sujeto a las respectivas penalidades.
2. Los Productos deben ser puestos a la venta a precios inferiores en relación con un Producto nuevo de su misma categoría.
3. El Vendedor se obliga a informar qué tipo de Productos va a vender, bajo qué condiciones, características e indicar de igual manera a qué marcas corresponde.

4. En caso de que el Vendedor publique, venda y entregue Productos que sean reacondicionados, cien por ciento originales, deberá especificar de forma completa, precisa y clara las circunstancias en las que se ofrece y encuentra el Producto y/o su envoltura o paquete, así como su calidad y características. En el caso de que el paquete o envoltura original se encuentre en mal estado, es responsabilidad del Vendedor enviar el Producto empacado en una caja o paquete genérico en perfectas condiciones.
5. Los Productos remanufacturados, imperfectos, reparados, usados, reacondicionados y repotencializados en los que haya vencido la garantía legal, podrán venderse sin garantía, hecho que deberá ser informado de manera clara y expresa a los Consumidores quienes deberán aceptar tal circunstancia por escrito. De no informarse a los Consumidores el hecho de que el Producto que se vende en circunstancias especiales ya no cuenta con garantía, se entenderá que se le otorga una garantía de tres (3) meses.
6. Para los Productos remanufacturados, imperfectos, reparados, usados, reacondicionados y repotencializados, el Vendedor debe indicar dicha circunstancia en forma precisa, expresa y notoria en la factura de venta; en la etiqueta de manera permanente, legible y en idioma castellano en el Producto. Cuando se haya informado al Consumidor el o los imperfectos y/o deterioros, la garantía legal no será exigible con relación al imperfecto o deterioro aceptado por el Consumidor. Adicionalmente, el Vendedor debe dejar constancia de la aceptación de estas condiciones por parte del Comprador.
7. Todos los Productos sin excepción, incluidos los de tecnología tales como celulares, computadores y similares y cualquier otro que se ofrezca, deberán estar libres cumpliendo con todas las condiciones de ley exigidas para tales efectos, de modo que puedan ser registrados a nombre del Comprador. En este sentido, su procedencia debe ser lícita y el Vendedor debe poseer y guardar el respectivo soporte de ello.
8. El Vendedor mantendrá indemne a Éxito de cualquier tipo de reclamo, demanda y en general de cualquier acción legal a que éste pueda verse involucrado con motivo de la ejecución de la venta de Productos remanufacturados imperfectos, reparados, usados, reacondicionados y repotencializados. Por lo tanto, el Vendedor será el responsable de atender dichas situaciones y adelantar todos los trámites y gestiones ante el interesado y/o ante las autoridades que correspondan, para soportar técnica, jurídica, y económicamente la correspondiente respuesta a la negociación, solicitud, contestación de demanda, arreglo directo, conciliación o proceso que se surta, si fuere el caso. Cualquier costo en que incurra Éxito para la defensa de sus intereses o suma que deba cancelar como consecuencia de las situaciones mencionadas, deberá ser reintegrado a Éxito, según corresponda, en su totalidad debidamente actualizado. Además, se deberá hacer la respectiva indemnización de los perjuicios que se causen.

Firma

Vendedor:

Nombre:

Cédula:

Razón Social:

NIT:

[INCLUIR NOMBRE/RAZÓN SOCIAL]