

**POLÍTICAS DE  
MARKETPLACE DE RIPLEY.COM**

## INDICE

<b>I. POLÍTICAS COMERCIALES</b> .....	3
1) PARTICIPACIÓN EN EVENTOS PROMOCIONALES .....	3
2) OFERTAS EXCLUSIVAS PARA CLIENTES RIPLEY QUE CUMPLAN CON DETERMINADAS CONDICIONES .....	4
3) CAMPAÑAS PUBLICITARIAS .....	4
4) COMISIONES Y COSTOS OPERACIONALES .....	4
5) PROCEDIMIENTO RECLAMACIÓN LIQUIDACIONES .....	5
<b>II. PUBLICACIÓN DE PRODUCTOS O SERVICIOS EN EL MARKETPLACE DE RIPLEY.COM</b> .....	5
1) PLAZO DE PUBLICACIÓN DE PRODUCTOS O SERVICIOS.....	5
2) PUBLICACIÓN DE PRODUCTOS O SERVICIOS EN EL MARKETPLACE DE RIPLEY.COM.....	5
3) PRODUCTOS Y SERVICIOS PROHIBIDOS .....	6
<b>III. LOGÍSTICA</b> .....	10
1) TIPOS DE DESPACHO DE PRODUCTOS .....	10
A. DESPACHO ESTÁNDAR.....	10
B. DESPACHOS ESPECIALES.....	11
2) INSUMOS AUTORIZADOS .....	12
<b>IV. POSTVENTA</b> .....	13
1) EJERCICIO DE LOS DERECHOS ESTABLECIDOS EN LA LEY N° 19.496, POLÍTICA DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES DE RIPLEY Y POLÍTICA DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES DEL SELLER.....	13
2) SERVICIO DE INSTALACIÓN .....	13
3) COMUNICACIONES.....	14
<b>V. OBLIGACIONES ANTE INCUMPLIMIENTO, MULTAS Y SANCIONES</b> .....	14
<b>VI. PUNTAJE RSELLER PRO</b> .....	21
1) INDICADORES DE NIVEL DE DESEMPEÑO .....	21
2) PUNTUACIÓN MENSUAL SEGÚN DESEMPEÑO .....	23
<b>VII. DISPOSICIONES GENERALES</b> .....	24
1) VIGENCIA DE LA POLÍTICA DE MARKETPLACE.....	24
2) MODIFICACIÓN DE LA POLÍTICA DE MARKETPLACE .....	24
3) PROTOCOLIZACIÓN Y PUBLICACIÓN DE LA POLÍTICA DE MARKETPLACE .....	24

## I. POLÍTICAS COMERCIALES

Las presentes “Políticas de Marketplace” son aplicables a aquellas empresas que han manifestado a Ripley su interés de ofrecer sus productos y/o servicios en la plataforma denominada “Marketplace de Ripley.com” (en adelante **“Marketplace”**), la cual Ripley pone a su disposición para que, por medio de su utilización, y por su propia cuenta y riesgo exclusivo, tales proveedores (en adelante el **“Seller”** o los **“Sellers”**), realicen la comercialización directa de productos de su propiedad y/o la contratación de servicios de su giro a los consumidores que visiten el sitio web www.ripley.com (en adelante el **“Sitio Web”**).

Estas políticas forman parte integrante del “Contrato de Prestación de Servicios” celebrado entre Ripley y el Seller (en adelante, el **“Contrato”**), desde el momento de la suscripción de dicho Contrato.

### 1) PARTICIPACIÓN EN EVENTOS PROMOCIONALES

El Seller podrá participar con sus productos y/o servicios en los eventos comerciales que se realicen en el Sitio Web, tales como Cyber, ventas nocturnas, eventos de temporada, entre otros.

Para efectos de lo anterior, Ripley y el Seller deberán definir de común acuerdo las condiciones para su participación en los eventos comerciales, definiendo al menos los siguientes puntos respecto de los productos o servicios que participarán en el respectivo evento (en adelante, los **“Productos o Servicios”**):

1. SKU de los Productos o Servicios;
2. Stock o unidades disponibles de los Productos o Servicios;
3. Precio normal de los Productos o Servicios;
4. Precio oferta de los Productos o Servicios, con cualquier medio de pago.
5. Precio oferta de los Productos o Servicios asociado a una determinada condición acordada por las partes, como lo es un precio preferencial para los clientes que tengan una cierta categoría en el programa de fidelización de Ripley.
6. Vigencia de la oferta o de la promoción.
7. Comisión del Seller.

Se deja expresa constancia que el precio oferta de los Productos o Servicios ofrecidos por el Seller en el Sitio Web con cualquier medio de pago es de exclusiva responsabilidad de este último, mientras que la diferencia entre el precio oferta con cualquier medio de pago y el precio oferta de los Productos o Servicios asociado a una determinada condición acordada por las partes con motivo de la ejecución de cualquiera de estos eventos comerciales, será de cargo de Ripley en los casos que así se hubiese pactado.

## **2) OFERTAS EXCLUSIVAS PARA CLIENTES RIPLEY QUE CUMPLAN CON DETERMINADAS CONDICIONES**

Con el fin de fomentar la venta de los productos y/o servicios del Seller en el Marketplace, Ripley podrá proponer la realización de campañas promocionales consistentes en descuentos exclusivos en los precios de los productos y/o servicios ofrecidos por el Seller a clientes que cumplan con determinadas condiciones, en adelante “**Cientes beneficiados**”.

Las condiciones para la aplicación de estas ofertas exclusivas serán determinadas por Ripley al momento de proponer la campaña promocional al Seller. El plazo o duración de estas ofertas y/o promociones, así como los demás términos y condiciones de aplicación general a todos los Sellers serán definidos por Ripley. Las condiciones específicas de participación del Seller en la campaña promocional se fijarán del modo descrito en el párrafo segundo del punto 1).

El responsable del financiamiento de la diferencia entre el precio oferta con cualquier medio de pago y el precio oferta ofrecido a los Clientes Beneficiados será determinado de común acuerdo entre las partes. En caso que las partes acuerden que el financiamiento sea asumido en todo o parte por Ripley, este será pagado dentro de los 30 días hábiles siguientes a la recepción conforme de la respectiva factura que deberá emitir el Seller para estos efectos.

## **3) CAMPAÑAS PUBLICITARIAS**

Con la finalidad de potenciar sus ventas, el Seller podrá participar en campañas publicitarias que realice Ripley en el Sitio Web, sus redes sociales o en otros medios de comunicación.

Para estos efectos, Ripley y el Seller definirán de común acuerdo las condiciones comerciales que debe cumplir el Seller para participar en dichas campañas y el valor que deberá pagar el Seller para participar en ellas.

## **4) COMISIONES Y COSTOS OPERACIONALES**

Como contraprestación por los Servicios indicados en el Contrato y por concepto de costos operacionales del Marketplace de Ripley.com, el Seller pagará a Ripley el monto de las comisiones y costos operacionales correspondientes a las categorías de los productos y/o servicios que éste comercialice por medio del Marketplace o al valor unitario de los productos y/o servicios, respectivamente, las cuales se encuentran informadas en <https://ripley.zendesk.com/hc/es-419/articles/8592465972759>.

Ripley podrá modificar los costos operacionales y/o las comisiones informadas en cualquier momento durante la vigencia del Contrato, dando aviso por correo electrónico o en la plataforma del Marketplace con 30 días corridos de anticipación a su entrada en vigencia, sin que ello genere obligación de pago o indemnización alguna a favor del Seller.

En caso que Ripley determine modificar los costos operacionales y/o las comisiones informadas y el Seller no estuviese de acuerdo con dichas modificaciones, éste último se encontrará facultado

para poner término al Contrato, de conformidad con el procedimiento indicado en la cláusula Sexta de dicho Contrato. A su vez, si el Seller decidiera no hacer uso de este derecho de conformidad con lo indicado en el presente numeral, se entenderá que acepta dichas modificaciones, reconociendo la facultad de Ripley de obligar al Seller de conformidad con lo establecido en ella.

## **5) PROCEDIMIENTO RECLAMACIÓN LIQUIDACIONES**

La información sobre las ventas efectuadas por los Sellers a través del Marketplace de Ripley.com, así como las devoluciones de sus productos, los gastos promocionales, comisiones o cualquier otro gasto en los que deban incurrir los Sellers o cuyo costo se deba reembolsar, se informará de forma automática y en línea en la respectiva plataforma de Marketplace.

Los Sellers tendrán un plazo de un mes contado desde la fecha de la respectiva liquidación para solicitar al encargado comercial una revisión de las dudas o problemas que pudiesen tener con la liquidación que figura en la plataforma de Marketplace, salvo que se trate de devoluciones de dinero a los clientes, en cuyo caso tendrán 5 días hábiles contados desde que Ripley les notifica a través de la plataforma del Marketplace el descuento por dicho motivo.

Con posterioridad a los plazos antes indicados, la liquidación y por ende los montos pagados a los Sellers quedarán firmes, no cabiendo reclamación alguna a su respecto.

## **II. PUBLICACIÓN DE PRODUCTOS O SERVICIOS EN EL MARKETPLACE DE RIPLEY.COM**

### **1) PLAZO DE PUBLICACIÓN DE PRODUCTOS O SERVICIOS**

Una vez creada la cuenta del Seller en el Marketplace, éste tendrá un plazo máximo de 10 días hábiles para publicar los productos y/o servicios ofrecidos por él en dicha plataforma.

Si el Seller no publica sus productos y/o servicios dentro del plazo antes señalado, Ripley se encontrará facultado para suspender la cuenta del respectivo Seller hasta que realice la publicación de sus productos y/o servicios. Para habilitar nuevamente la cuenta, el Seller deberá ponerse en contacto con el encargado comercial.

### **2) PUBLICACIÓN DE PRODUCTOS O SERVICIOS EN EL MARKETPLACE DE RIPLEY.COM**

Para publicar un producto y/o servicio en el Marketplace, el Seller deberá seleccionar correctamente la categoría a la que pertenece dicho producto y/o servicio dentro de las opciones disponibles en la plataforma respectiva. En caso de que el Seller estime que su producto y/o servicio no encaja en ninguna de las opciones proporcionadas, deberá informárselo al encargado comercial de su cuenta para que éste pueda crear una categoría ad-hoc o indicar la categoría en la que debiese publicarse dicho producto y/o servicio.

Asimismo, el Seller deberá especificar en la respectiva plataforma del Marketplace la clase logística a la que pertenecen sus productos, de conformidad con sus dimensiones y peso del producto empaquetado (largo, ancho, alto, peso).

La selección errónea de la categoría de un producto o servicio y/o de la clase logística del mismo, facultará a Ripley a imponer al Seller las multas y sanciones del título V del presente documento.

La información entregada debe cumplir con la normativa vigente y no debe ser susceptible de causar confusión en los clientes, por lo que el Seller debe confirmar la consistencia entre el nombre del producto y/o servicio, la imagen publicada en la ficha del mismo, así como su descripción, especificaciones y precio.

El Seller se responsabiliza respecto de la información de los precios y del stock de los productos y/o Servicios informados en la plataforma de Marketplace dispuesta para esos efectos, así como de la actualización de los datos proporcionados en ella. En este sentido, el Seller deberá confirmar que los cambios ingresados en la plataforma se carguen correctamente en el Sitio Web, y en caso contrario, informar al administrador del Marketplace para su pronta corrección.

Todos los productos y/o servicios ofertados por el Seller en el Marketplace deberán contar con unidades disponibles mientras se encuentren publicados en dicha plataforma.

### **3) PRODUCTOS Y SERVICIOS PROHIBIDOS**

En general, se encuentra prohibido ofrecer para la venta o comercializar de cualquier manera productos y servicios prohibidos por la normativa aplicable y aquellos respecto de los cuales, a juicio de Ripley, haya elementos de juicio que permitan sospechar potenciales infracciones a derechos de propiedad intelectual e industrial de terceros, derechos de consumidores, la competencia libre y leal, la regulación de rotulación y publicidad, o que puedan significar un riesgo reputacional para Ripley, sus empresas relacionadas u otros Sellers en el Marketplace.

A modo ejemplar, son productos y servicios prohibidos:

- i. Productos cuya comercialización infringe cualquier normativa aplicable en el territorio de la República de Chile.
- ii. Productos con contenido que a juicio exclusivo de Ripley, sea inapropiado, ofensivo u obsceno; que promuevan la violencia, el odio, discriminación, tolerancia o prejuicio hacia personas o grupos, especialmente tratándose de aquellas categorías de personas especialmente vulnerables; que inciten a la comisión de delitos; que hagan apología de cualquiera de las conductas anteriores; que sean inadecuados para el rango etario del público al que apuntan.
- iii. Seres vivos o productos relacionados con partes de estos, con excepción de elementos textiles elaborados con cuero o cabello animal, en vestimenta y calzado. Órganos o tejidos humanos, así como cualquier otra sustancia biológica. Productos sin rotulación, o con rotulación ilegible o incompleta. Servicios de alquiler de vientres.

- iv. Especies de la fauna silvestre y especies exóticas incluidas en los Apéndices de la Convención sobre el Comercio Internacional de Especies Amenazadas de Fauna y Flora Silvestres (CITES). La prohibición se aplicará a todos los seres vivos o productos relacionados con estos, incluidos, pero no limitados a, los siguientes: Animales vivos, Productos Derivados, Productos Alimenticios y Productos de uso ornamental o decorativo.
- v. Recursos hidrobiológicos y de sus derivados, incluidos, pero no limitados a las siguientes especies: peces, moluscos, crustáceos, equinodermos y algas, tanto frescos como procesados.
- vi. Productos de belleza prohibidos o cuyos ingredientes están prohibidos por las autoridades competentes en Chile, o no cumplan con los requisitos (ya sea en cuanto a su composición o a su envasado y etiquetado) aplicables al respectivo producto.
- vii. Productos vencidos o caducos, o que no cuentan con las certificaciones, autorizaciones, registros o aprobaciones necesarias. Botellas vacías de bebidas alcohólicas etiquetadas. Productos alimenticios abiertos, fraccionados, o cuyo envase o almacenamiento no cumpla con lo exigido en la ley.
- viii. Dinero en papel o monedas, físico o virtual, y equivalentes de cualquier especie, como bonos, cheques, tarjetas de crédito o débito (vigentes o no). Dinero de imitación que no esté identificado y marcado claramente como tal. Terminales para pagos con tarjeta, y lectores y duplicadoras de códigos magnéticos. Acciones y valores, y cualquier otro papel equivalente cotizado en bolsa. Productos bancarios o financieros de cualquier tipo, y servicios relacionados a estos productos. Cajeros automáticos de dinero, o partes o repuestos de estos. Lingotes de oro, plata, platino, rodio y cualquier otro material precioso. Contratos de seguros. Puntos, millas o cualquier otro tipo de beneficio acumulable o no otorgado por terceros a sus clientes, como mecanismo de fidelización.
- ix. Boletos de lotería o de rifas, así como cualquier otro derecho de participación en un juego de azar. Máquinas de juegos de azar, software de juegos de azar. Software destinado a la manipulación de datos de máquinas de juegos de azar, o que permitan aumentar la probabilidad de ganar a través de datos estadísticos o secuencias lógicas, o alterar de cualquier manera irregular la dinámica del juego de azar. Software o cualquier otro producto destinado a modificar o eliminar el historial crediticio de una persona. Cajas misteriosas.
- x. Medicamentos y productos médicos, con independencia de si requieren prescripción médica o no para su comercialización, y en general productos a los que se atribuye la función de prevenir, diagnosticar, tratar o curar enfermedades. Productos destinados a fabricar, preparar o utilizar sustancias reguladas. Estupefacientes o cualquier tipo de sustancia de comercialización prohibida por la ley. Productos tanto artificiales como naturales que posean efectos alucinógenos. Sustancias o compuestos químicos de uso exclusivamente profesional, industrial o comercial y cuya venta libre al público general no esté autorizada. Cigarillos y otros productos derivados del tabaco, así como sus accesorios. Productos relacionados con la realización de abortos, o que contengan anabólicos, esteroides u hormonas. Implementos médicos o cosméticos distintos a aquellos de uso doméstico.

- xi. Equipos de telefonía celular bloqueados o con números de serie electrónicos (ESN) erróneos. Dispositivos de desbloqueo de teléfonos celulares, destinados a interferir señales de tráfico y/o bloquear o congestionar intencionadamente las comunicaciones por radio autorizadas o con licencia o los radares policiales o señales de láser. Productos con número de serie alterado de cualquier manera. Productos destinados a decodificar o a acceder a emisiones de televisión por cable o satélite o en general a cualquier contenido de pago de forma no autorizada, a anular la protección de propiedad intelectual sobre contenido fijado en DVDs y soportes equivalentes. Productos o componentes que permitan realizar CardSharing, Internet Key Sharing o Satellite Key Sharing. Equipos que permitan interferir de cualquier modo ilegítimo señales de telecomunicaciones, duplicar o clonar señales de acceso a sistemas cerrados (como clonadores de llaves automáticas de autos o de portones eléctricos). Equipos de telecomunicaciones que utilizan el espectro radioeléctrico y no se encuentran homologados en conformidad con las normas aplicables, y registrados ante las autoridades correspondientes.
- xii. Servicios de modificación, instalación, actualización o reparación de productos prohibidos.
- xiii. Programas o servicios destinados a hackear dispositivos electrónicos, como aquellos que permiten guardar lo que se escribe en el teclado, recuperar contraseñas de correos electrónicos, malwares, spywares, troyanos y equivalentes, productos o servicios que permitan generar números de serie para juegos y otros programas, productos o servicios destinados a acceder de forma gratuita a servicios de internet de pago, destinados a espiar celulares, o a generar boletos de pago de entidades bancarios. Libros que enseñen cómo hackear dispositivos o a producir o utilizar cualquiera de los productos o servicios antes listados.
- xiv. Consolas de videojuegos con juegos precargados, cuando no fueran comercializadas directamente por el titular de derechos pertinente. Servicios para suplantar a un usuario en otros sitios web como foros, sitios de videojuegos o redes sociales.
- xv. Vehículos motorizados que incumplen uno o más requisitos para su comercialización. Productos destinados a burlar y/o infringir cualquier normativa aplicable a vehículos motorizados y normativa vial, como aquellos utilizados para bloquear el reconocimiento de una patente o interrumpir el funcionamiento de los dispositivos de control de emisiones. Placas patentes. Neumáticos de segunda mano. Cinturones de seguridad para vehículos, o sus componentes. Productos que no cumplen con los estándares de seguridad y demás requisitos exigibles por ley, en relación con vehículos motorizados y sus accesorios.
- xvi. Armas de fuego, sus componentes, sus accesorios, productos destinados a la fabricación de armas de fuego o explosivos, municiones, dispositivos explosivos o que contienen materiales explosivos. Tasers, sprays de pimienta y cualquier otro dispositivo de defensa personal no autorizado para su comercialización libre. Materiales que enseñan cómo fabricar o modificar armas, o explosivos. Réplicas de armas de fuego y armas de juguete o imitación que no contengan las indicaciones necesarias. Ropa y cascos antibalas, y sus componentes. Dispositivos para abrir puertas y ventanas por la fuerza. Instrumentos destinados a golpear con violencia. Fuegos artificiales. Uniformes e imitaciones de uniformes de fuerzas armadas chilenas o extranjeras. Dispositivos de tortura o destinados en general a infligir dolor a personas o animales.

- xvii. Documentos oficiales expedidos por entidades públicas nacionales o internacionales, o privados especialmente habilitados, o que los imiten o se asemejen a estos y no estén debidamente marcados como copia o imitación de fantasía (por ejemplo, cédulas de identidad, títulos profesionales, licencias de conducir, o pasaportes).
- xviii. Productos robados, hurtados o receptados, cualquier otro respecto del cual no sea posible comprobar su procedencia lícita o que hayan sido objeto de sanciones penales, requerimientos judiciales, incautaciones o cartas de apercibimiento.
- xix. Productos cuya marca, etiqueta o rótulo ha sido alterada de cualquier forma, o que sin haber sido alterado, incumple la normativa aplicable.
- xx. Productos en cuya producción ha intervenido mano de obra sometida a trabajo forzado o esclavitud, o en la que exista trabajo infantil.
- xxi. Bases de datos y datos personales, padrones electorales, números de tarjetas de pago. Venta de seguidores en redes sociales o de likes en dichas plataformas. Herramientas o servicios destinados al envío de mensajes masivos no solicitados (spam).
- xxii. Productos que son objeto de alertas de seguridad al momento de su comercialización.
- xxiii. Productos no destinados a la venta.
- xxiv. Bienes inmuebles.
- xxv. Productos cuya comercialización exclusiva dentro del territorio nacional corresponda a Ripley o cualquiera de sus sociedades relacionadas.
- xxvi. Productos que infringen o sean susceptibles de infringir la propiedad intelectual o industrial de terceros.
- xxvii. Productos entregados por el gobierno en el marco de programas de ayuda social, de investigación, o similares, entregados a título personal.
- xxviii. Productos cuya distribución y expendio únicamente puede realizarse por vendedores autorizados por la autoridad pública competente, cuando no se cuenta con dicha autorización.
- xxix. Productos no aptos o destinados para la venta, como muestras de perfumes o cremas, o cupones o códigos de descuento o beneficios no disponibles para la venta.
- xxx. Productos cuya producción ha sido descontinuada por la propia marca fabricante, por defectos de fabricación.
- xxxi. Publicaciones que ofrezcan de forma encubierta cualquier tipo de servicio sexual, sea presencial o remoto, o que se utilice como medio para la comercialización de productos con temática sexual. Servicios de citas.
- xxxii. Reventa de entradas a espectáculos culturales o deportivos.
- xxxiii. Objetos considerados parte del patrimonio arqueológico, paleontológico, histórico o cultural del país o la humanidad, cuya comercialización está prohibida o restringida.

Sin perjuicio de las categorías de productos y servicios enumerados en las letras anteriores, se prohíbe la comercialización de cualquier producto o servicio que estén asociados a los delitos establecidos en la ley 20.393 sobre Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas y Ley 21.595, sobre Delitos Económicos, y sus modificaciones posteriores.

### III. LOGÍSTICA

#### 1) TIPOS DE DESPACHO DE PRODUCTOS

##### A. DESPACHO ESTÁNDAR

Consiste en la entrega de los productos vendidos a través del Marketplace en los domicilios de los clientes, así como el retiro de dichos productos desde los domicilios de los clientes, desde las tiendas o bodegas de Ripley (logística inversa) por medio de una o más de las empresas transportistas certificadas por Ripley, en adelante “**Operador Logístico**” u “**OPL**”.

Esta modalidad de despacho será la que rija en caso que el Seller no acuerde con Ripley una modalidad distinta, y tendrá los costos indicados en <https://ripley.zendesk.com/hc/es-419/articles/15675504037143>, los cuales regirán para las ventas realizadas durante su vigencia y deberán ser pagados por el Seller de conformidad con lo indicado en las *Condiciones Generales del Servicio Marketplace de Ripley.com*.

Los costos de despacho podrán variar en base a los volúmenes de despacho y precio de la bencina. Estos cambios se realizarán los días 1 y 15 de cada mes, o al siguiente día hábil si esos días fuesen inhábiles, y comenzarán a regir dentro del plazo de 15 días corridos contados desde que se informa el cambio de tarifa.

Si el Seller no estuviese de acuerdo con las modificaciones a las tarifas, se encontrará facultado para poner término inmediato al Contrato, sin que ello genere obligación de pago o indemnización alguna para la otra parte, debiendo cumplir con todas las órdenes de compra que se hayan cursado durante la vigencia del mismo y con todas las obligaciones que se deriven de las ventas realizadas, aún cuando los efectos se produzcan luego de la terminación del Contrato. A su vez, si el Seller decidiera no hacer uso de este derecho, se entenderá que acepta dichas modificaciones, reconociendo la facultad de Ripley de obligar al Seller de conformidad con lo establecido en ella, así como aplicar las sanciones en caso de que ocurra alguno de los escenarios regulados en dicha política.

En esta modalidad de despacho, el Seller deberá efectuar la entrega de los productos adquiridos por los clientes a los respectivos OPL a más tardar al día hábil siguiente de generada la orden de compra. Esta coordinación deberá ser realizada por el Seller a través de la plataforma de Marketplace dispuesta para esos efectos.

La entrega de los productos al OPL se realizará en:

- a) **Sucursales del OPL:** el Seller que hubiese seleccionado la modalidad de despacho estándar en su Contrato o no hubiese contratado una modalidad especial de despacho,

deberá entregar los productos vendidos a través del Sitio Web en las sucursales del OPL que Ripley le hubiese designado a más tardar al día hábil siguiente de generada la orden de compra.

El Seller deberá entregar al OPL los productos con las etiquetas y manifiesto obtenidos desde la plataforma de gestión de órdenes de compra del Marketplace.

- b) **Bodegas del Seller:** el Seller podrá coordinar con el OPL que el retiro de los productos vendidos a través del Marketplace sea efectuado directamente en sus bodegas para ser posteriormente entregados en los domicilios de los clientes.

El Seller podrá optar a esta opción cuando cumpla con al menos una de las siguientes condiciones: i. Que se deban retirar en simultáneo al menos 10 órdenes de compra asociadas a clases logísticas “Súper pequeño” y “Pequeño 1”; o ii. Que se deban retirar productos cuyas dimensiones superen las asociadas a las clases logísticas “súper pequeño” y “Pequeño 1”.

El retiro debe ser agendado en la plataforma de despacho destinada a estos efectos a más tardar el día hábil siguiente de generada la orden de compra, encontrándose los horarios de retiro sujetos a la capacidad del OPL.

El Seller que venda productos fabricados a pedido o productos importados directamente por los consumidores no estará obligado a entregar dichos productos a más tardar al día hábil siguiente de generada la orden de compra, sino que estarán sujetos a las condiciones convenidas con Ripley.

Pueden existir restricciones de OPL que causen que las cantidades mínimas y horarios de retiro se vean alterados.

## **B. DESPACHOS ESPECIALES**

Consisten en modalidades de despacho distintas a la estándar que pueden ser acordadas por escrito entre Ripley y el Seller.

Para estos efectos, el Seller deberá suscribir el respectivo contrato que regule la modalidad de despacho especial a utilizar. En caso que el Seller no suscriba el contrato antes indicado, se entenderá que su modalidad de despacho es la estándar.

En el evento que el despacho de los productos sea efectuado por el Seller en una modalidad de despacho especial, el Seller deberá observar en todo momento los procedimientos y políticas para el despacho de los productos según los estándares de Ripley, debiendo cumplir con el plazo y condiciones de entrega de los productos que se hubiese informado a los clientes al momento de la respectiva compra.

El Seller será el único responsable de coordinar y enviar los productos desde su lugar de origen al domicilio de los clientes en aquellos casos en que se hubiese optado por despachar los productos vendidos a través del Marketplace por medio de su propia flota de transporte o

de su propia modalidad de despacho, no existiendo para Ripley responsabilidad alguna en el proceso de entrega de los productos.

En caso que el Seller opte por despachar los productos vendidos a través del Marketplace por medio de su propia flota de transporte o de su propia modalidad de despacho, éste será el único responsable de monitorear en todo momento el estado de despacho de los productos a los consumidores hasta su completa entrega en sus domicilios, debiendo mantener la información del despacho actualizada en la plataforma del Marketplace con la finalidad de que Ripley pueda informarle a los clientes que así lo requieran. Además, esta información podrá ser utilizada por Ripley para medir el cumplimiento por parte del Seller de las obligaciones previstas en el Contrato, Condiciones Generales y/o Políticas de Marketplace, y determinar las eventuales sanciones que correspondan.

## **2) INSUMOS AUTORIZADOS**

En el despacho de los productos, cualquiera sea la modalidad de despacho seleccionada por el Seller, se deberá utilizar los medios que aseguren una adecuada protección de los bienes a ser transportados, tales como cajas o bolsas debidamente acondicionadas para el traslado de los bienes y otros elementos de seguridad según el tipo de producto de que se trate, debiendo cumplir con los estándares exigidos por Ripley para estos efectos.

El Seller se obliga a entregar los productos en perfectas condiciones, dando cumplimiento a las condiciones técnicas ofrecidas y en perfecto funcionamiento.

Para efectos de empaquetar y enviar los productos vendidos a través del Marketplace de Ripley.com, el Seller deberá utilizar los materiales que Ripley comercializará, insumos que contengan las marcas propias del respectivo Seller o insumos que no tengan marca o distintivo asociado.

Está prohibido realizar el envío de productos en empaques que contengan logos, marcas, publicidad o elementos característicos de un comercio distinto al de Ripley o al del respectivo Seller. El envío de productos con empaques que incumplan esta restricción será multado de conformidad con lo indicado en la sección V de multas y sanciones de las presentes políticas.

Asimismo, el Seller se obliga a cumplir con la Ley N° 21.100, que hace referencia al no uso de bolsas plásticas, las que podrán ser reemplazadas con elementos compostables o ecológicos, o por los elementos que defina la ley.

Esta misma obligación se extenderá para aquellos casos en los que el Seller deba efectuar el retiro de los productos desde los domicilios de los respectivos clientes (logística inversa).

#### **IV. POSTVENTA**

##### **1) EJERCICIO DE LOS DERECHOS ESTABLECIDOS EN LA LEY N° 19.496, POLÍTICA DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES DE RIPLEY Y POLÍTICA DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES DEL SELLER**

Manifestada la intención de un consumidor de proceder a la devolución, cambio o servicio técnico de un Producto o Servicio adquirido a través del Marketplace de Ripley.com, Ripley podrá, a su voluntad, ofrecer a dicho consumidor la solución que estime conveniente para la resolución de su caso.

Para efectos de lo antes señalado, Ripley podrá solicitar al consumidor que envíe antecedentes que permitan acreditar el estado del producto y/o la falla, defecto o daño del mismo, o que entregue el respectivo producto con la finalidad de realizar un análisis de los problemas reportados por el consumidor.

En caso que se requiera revisar el producto adquirido por el consumidor para dar lugar a la solicitud de cambio, reparación o devolución del dinero pagado, Ripley enviará dicho producto o solicitará al consumidor que haga entrega del mismo al respectivo Seller para que éste pueda efectuar un análisis, indicando la procedencia o improcedencia de la devolución, cambio o servicio técnico en relación con el producto. El plazo para realizar este informe y comunicar sus resultados a través de la plataforma dispuesta para esos efectos será de 3 días hábiles contados desde que el producto se encuentre en poder del Seller. El costo del respectivo despacho será asumido por el Seller en caso que la devolución, cambio o solicitud de servicio técnico se deba a un hecho que le sea imputable.

Recibido el informe por parte de Ripley, éste comunicará al consumidor las conclusiones del mismo y las alternativas de solución ofrecidas por el Seller.

Si el Seller no envía el informe técnico dentro del plazo antes indicado, Ripley se encontrará facultado para resolver la solicitud o reclamo del cliente de la forma que estime conveniente, debiendo el Seller respetar y cumplir el acuerdo alcanzado por Ripley.

##### **2) SERVICIO DE INSTALACIÓN**

El Seller podrá ofrecer un servicio de instalación con los productos que comercialice a través del Marketplace, en cuyo caso deberá cargar en la plataforma el precio del servicio de instalación y las condiciones de prestación de este servicio.

El Seller será el único y exclusivo responsable de la ejecución de los servicios de instalación y/o de los daños o perjuicios que se puedan generar a los clientes con ocasión de la prestación de los mismos.

### 3) COMUNICACIONES

El Seller es responsable de responder todas las comunicaciones que se envíen por medio de la plataforma antes indicada dentro del plazo de un día hábil contado desde su recepción.

En caso que el Seller no conteste dentro del plazo antes señalado, Ripley quedará facultado para alcanzar acuerdos con los clientes, los cuales serán de cargo y costo del respectivo Seller.

Para efectos de lo dispuesto en esta cláusula, se considerará válida cualquier comunicación que sea contestada por el Seller o las personas a las que él le hubiese dado acceso a la plataforma.

## V. OBLIGACIONES ANTE INCUMPLIMIENTO, MULTAS Y SANCIONES

De conformidad con lo establecido en la cláusula Cuarta del Contrato de Prestación de Servicios del Marketplace de Ripley.com, Ripley se encuentra facultado para sancionar a los Sellers por el incumplimiento de cualquiera de las obligaciones que se generen con ocasión del respectivo contrato o de las Condiciones Generales que sean imputables a ellos.

En razón de lo anterior, las multas o sanciones que podrá aplicar Ripley por incumplimiento a las obligaciones adquiridas por los Sellers son las siguientes:

<b>Falta</b>	<b>Descripción</b>	<b>Multa/Sanción</b>
Error de precio en la publicación de un Producto o Servicio	Venta de productos u ofrecimiento de servicios con un precio equivocado	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Cumplir con la entrega de los productos adquiridos por los clientes o con la prestación de los servicios contratados al precio publicado en el Marketplace de Ripley.com; o</li><li>2. Excepcionalmente, y en caso que el Seller no pueda dar cumplimiento a lo anterior o no hubiese contestado las comunicaciones enviadas por Ripley respecto de esta infracción dentro del plazo indicado en el título IV de las Políticas de Marketplace, alternativamente estará obligado a cumplir con el acuerdo que hubiese alcanzado Ripley con el cliente.</li></ol> <p>Adicionalmente a las obligaciones antes indicadas, Ripley se encontrará facultado para despublicar o suspender la publicación que hubiese dado origen a la falta.</p>

<p>Publicar y/o vender productos que no cuentan con stock, o servicios que no cuentan con disponibilidad</p>	<p>Publicación y/o venta de productos sin unidades disponibles, o servicios que no cuentan con disponibilidad</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cumplir con la entrega de los productos o con la prestación de los servicios adquiridos por los clientes al precio publicado en el Marketplace de Ripley.com; o</li> <li>2. Excepcionalmente, y en caso que el Seller no pueda dar cumplimiento a lo anterior o no hubiese contestado las comunicaciones enviadas por Ripley respecto de esta infracción dentro del plazo indicado en el título IV de las Políticas de Marketplace, alternativamente estará obligado a cumplir con el acuerdo que hubiese alcanzado Ripley con el cliente.</li> </ol> <p>Adicionalmente a las obligaciones antes indicadas, Ripley se encontrará facultado para despublicar o suspender la publicación que hubiese dado origen a la falta.</p>
<p>Error en la entrega del Producto o Servicio</p>	<p>Entrega de un Producto o Servicio distinto al adquirido</p>	<p>Enviar el producto adquirido por el cliente, debiendo asumir el costo de entrega y la eventual compensación que se acuerde con el cliente</p>
<p>Falta de entrega o entrega parcial del Producto</p>	<p>Falta de entrega o entrega parcial de productos, dentro del plazo acordado al momento de la compra</p>	<p>Enviar el producto adquirido por el cliente, debiendo asumir el costo del despacho y la eventual compensación que se acuerde con el cliente.</p>
<p>Falta de entrega o falta de prestación de Servicios</p>	<p>No entregar o no prestar los servicios dentro del plazo indicado al momento de la compra</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cumplir con la entrega o prestación de los servicios adquiridos por los clientes; o</li> <li>2. Excepcionalmente, y en caso que el Seller no pueda dar cumplimiento a lo anterior o no hubiese contestado las comunicaciones enviadas por Ripley respecto de esta infracción dentro del plazo indicado en el título IV de las Políticas de Marketplace, alternativamente estará obligado a cumplir con el acuerdo que hubiese alcanzado Ripley con el cliente.</li> </ol>

Bajo desempeño en Scorecard	Calificación inferior a dos puntos en el Scorecard	Se aplicará lo indicado en el título VI de las Políticas de Marketplace.
No cumplir con los insumos de despacho.	Utilizar insumos logísticos con características distintas a las autorizadas en las Políticas de Marketplace	El Seller deberá asumir los costos que se generen a causa del incumplimiento, tales como, costos de despacho, reemplazo de insumos, comisiones, entre otros.
Error en la clasificación de clase logística.	Informar pesos volumétricos inferiores a los reales, afectando de esa forma el cálculo del costo de despacho.	Seller deberá asumir la diferencia del costo logístico de cada producto mal clasificado.
Error en la clasificación de la categoría de un producto o servicio.	Cargar productos o servicios en categorías que no se condicen con las características reales de ellos.	Seller deberá asumir la diferencia en la comisión.
Ejercicio de la garantía legal	Ejercicio de la garantía legal por parte de los clientes	<p>En caso de devolución por ejercicio de la garantía legal, el Seller deberá asumir el valor de la comisión y el costo de entrega del Producto o Servicio cobrado al cliente en la respectiva orden de compra.</p> <p>Adicionalmente, Ripley estará facultado para suspender temporalmente la cuenta del Seller o eliminar la publicación que hubiese dado origen a la falta hasta que el Seller cumpla con el acuerdo alcanzado por Ripley con los clientes afectados y/o adopte las medidas necesarias para evitar que esta falta vuelva a ocurrir.</p>
Alto porcentaje de devoluciones	Solicitud de devolución de parte de los clientes equivalente a más de un 7% de las	Si el alto porcentaje de devoluciones se debe a una casuística distinta al ejercicio de la garantía legal, Ripley estará facultado para suspender temporalmente la cuenta del Seller o eliminar la publicación que hubiese dado origen a la falta hasta que cumpla con el

	órdenes de compra del último mes.	<p>acuerdo alcanzado por Ripley con los clientes afectados y/o adopte las medidas necesarias para evitar que esta falta vuelva a ocurrir.</p> <p>En caso de reincidencia, Ripley se encontrará facultado para poner término inmediato al contrato.</p>
Alto porcentaje de reembolsos por productos sin stock	Tener más de un 7% de las unidades vendidas en la última semana marcadas como "Sin stock" en la plataforma del Marketplace.	Ripley se encontrará facultado para suspender la cuenta del Seller o eliminar la publicación marcada como "Sin stock" hasta que el Seller cumpla con el acuerdo alcanzado por Ripley con los clientes afectados y/o adopte las medidas necesarias para evitar que esta falta vuelva a ocurrir.
Alto porcentaje de SKU inactivos	Tener más del 50% de los SKU creados en la plataforma del Marketplace sin unidades disponibles	Suspensión de la cuenta del Seller hasta que elimine todos los SKU inactivos o actualice el stock de los mismos.
Error de publicación	Si los productos o servicios presentan información incompleta, incorrecta o confusa en sus fichas técnicas, títulos, descripciones, imágenes o fotografías, entre otros.	Ripley podrá eliminar del Marketplace todos aquellos productos que cuenten con un error de publicación. Además, el Seller deberá cumplir con el acuerdo que hubiese alcanzado Ripley con los clientes afectados y con cualquier otro costo asociado a dicha infracción (multas, indemnizaciones, honorarios legales, costas, entre otros)
No publicar información de la garantía voluntaria	No informar en la ficha de los productos, o informar de manera incompleta, confusa o inexacta, las condiciones en las que opera la garantía voluntaria ofrecida por el Seller.	<p>Ripley podrá eliminar del Marketplace todos aquellos productos que no cuenten con una información completa y clara de las condiciones en la que opera la garantía voluntaria ofrecida por el Seller. Además, el Seller deberá cumplir con el acuerdo que hubiese alcanzado Ripley con los clientes afectados y con cualquier otro costo asociado a dicha infracción (multas, indemnizaciones, honorarios legales, costas, entre otros).</p> <p>Si la ficha no contiene información de la garantía voluntaria ofrecida, Ripley estará facultado para hacer aplicable a ese producto la Política de Cambios y</p>

		Devoluciones de Ripley.
Publicar información de competidores o promocionar la venta por medios distintos al Marketplace.	Publicar cualquier referencia a los competidores de Ripley o promocionar la venta por cualquier otro medio distinto a Ripley (como redes sociales, sitio web, etc).	Ripley podrá eliminar del Marketplace todos aquellos productos y/o servicios que cuenten con información de sus competidores o promocionen su venta por canales distintos al Marketplace.
Infracción propiedad intelectual o industrial	Publicar Productos o Servicios en el Sitio Web que incumplan las normas vigentes de propiedad intelectual o industrial	Ripley podrá eliminar del Marketplace todos los Productos o Servicios que infrinjan la normativa de propiedad intelectual o industrial. Además, estará facultado para suspender temporalmente la cuenta del Seller hasta que asuma el costo asociado a dicha infracción (multas, indemnizaciones, honorarios legales, costas, entre otros)  Asimismo, y en caso de iniciarse un procedimiento administrativo o una demanda en contra del Seller producto de este incumplimiento, Ripley se encontrará facultado para retener los montos adeudados al Seller con la finalidad de poder imputarlos al pago de los montos a los que sea condenados en dichos procedimientos.
Incumplimiento de normativa vigente	No cumplir con la normativa vigente en la venta y post venta de sus productos o servicios	Ripley podrá eliminar del Marketplace todos los Productos o Servicios que infrinjan la normativa vigente y suspender temporalmente la cuenta del Seller hasta que asuma el costo asociado a dicha infracción (multas, indemnizaciones, honorarios legales, costas, entre otros)  Asimismo, y en caso de iniciarse un procedimiento administrativo o una demanda en contra del Seller producto de este incumplimiento, Ripley se encontrará facultado para retener los montos adeudados al Seller con la finalidad de poder imputarlos al pago de los montos a los que sea condenados en dichos procedimientos.

Mantener deudas con Ripley	No pagar los montos acordados con Ripley (ej. Comisiones, campañas publicitarias, compensaciones a clientes, entre otros)	Suspensión temporal de la cuenta del Seller hasta el completo pago de lo adeudado.
No contestar comunicaciones	No contestar en un mes tres o más comunicaciones efectuadas a través de la plataforma de Marketplace dentro del plazo indicado en el título IV de la Política de Marketplace.	Suspensión temporal de la cuenta del Seller hasta que se acuerde un plan de acción que permita mejorar su rendimiento.  Adicionalmente, y en caso que Ripley hubiese alcanzado un acuerdo con el cliente producto de la falta de respuesta del Seller, este último estará obligado a cumplir con dicho acuerdo.
Incumplimiento del Nivel de Servicio.	No cumple con el Nivel de Servicio mínimo de 95%.	El Seller deberá asumir cualquier costo en que daba incurrir Ripley a causa del incumplimiento del nivel de servicio (ej. Multas, indemnizaciones, honorarios de abogados, entre otros).  Ripley estará facultado para suspender temporalmente la cuenta del Seller en el Marketplace hasta que éste último pague los costos asociados y resuelva todos los pedidos pendientes.
Realizar cambios operacionales sin la autorización de Ripley	Si el Seller habilita o deshabilita zonas y tiempos de despacho sin autorización de Ripley	Ripley está facultado para suspender temporalmente la cuenta del Seller hasta que éste restaure las zonas y tiempos de despachos acordados originalmente con Ripley.
No entregar boleta	No haber entregado boleta en una o más de sus órdenes de compra	Suspensión temporal de la cuenta del Seller en el Marketplace hasta que éste último emita y entregue todas las boletas pendientes.
Tasa de reclamos	Tener una tasa de reclamos sobre un 7% dentro del plazo de una semana móvil inmediatamente anterior a la sanción	Suspensión temporal hasta que el Seller implemente un plan de trabajo para la resolución de los reclamos que sea aprobado por Ripley.

No recepcionar productos en bodegas	No recepcionar en las bodegas del Seller aquellos productos que devueltos por Ripley	Suspensión temporal del Seller y retención de los montos recaudados por sus ventas en el Marketplace hasta que reciba todos los productos pendientes de recepción.  Si el Seller no recibe los productos dentro del plazo de 3 meses, Ripley se encontrará facultado para destruir o rematar esos productos a nombre del Seller, imputando cualquier ganancia a los costos asociados al almacenamiento de dichos productos y/o al procedimiento de destrucción o remate.
No mantener actualizados los datos del Seller	No mantener actualizados en las plataformas del Marketplace o en Ripley.com los datos del Seller (dirección casa matriz y bodegas, número de teléfono, dirección de correo electrónico, etc)	Suspensión temporal de la cuenta del Seller hasta que actualice su información.
No completar proceso de capacitaciones	No completar las capacitaciones de Marketplace dentro del plazo de 15 días contados desde la primera invitación.	Suspensión temporal de la cuenta del Seller hasta que finalice sus capacitaciones.
Incumplimiento entrega informe técnico	No entregar informe técnico dentro del plazo informado en el título IV de las Políticas de Marketplace.	Suspensión temporal de la cuenta del Seller hasta que se entregue el informe técnico respectivo.  Adicionalmente, Ripley se encontrará facultado para proceder de conformidad a lo indicado en el título IV de las Políticas de Marketplace.

Se deja expresa constancia que en caso que el Seller incurra en una o más de las infracciones mencionadas anteriormente, Ripley se encuentra facultado para suspender temporalmente y de forma inmediata al Seller o eliminar la publicación que hubiese dado origen a la falta hasta el cumplimiento de las multas o sanciones asociadas a dichas infracciones. Asimismo, Ripley queda facultado para efectuar el cobro de las comisiones asociadas a las ventas que hubiesen dado origen a la respectiva infracción.

Adicionalmente, y con independencia a lo indicado anteriormente, el Seller deberá asumir cualquier costo en que daba incurrir Ripley a causa del incumplimiento a las obligaciones del Contrato y de las

Condiciones Generales (ej. Multas, indemnizaciones, honorarios de abogados, entre otros), encontrándose Ripley facultado para retener los montos adeudados al Seller con la finalidad de poder imputarlos al pago de los montos a los que sea condenados en dichos procedimientos.

## VI. PUNTAJE RSELLER PRO

El desempeño del Seller estará sometido a evaluaciones mensuales por parte de Ripley, de conformidad con las variables que se indican a continuación.

Si el Seller tiene más de una cuenta creada en la plataforma del Marketplace de Ripley.com, su evaluación será realizada por cada una de dichas cuentas (ID).

No se evaluará a aquellos Sellers que al momento de la medición: i. se encuentren suspendidos; ii. su cuenta no se encuentre operativa; iii. tengan menos de un mes de creación de su tienda en la Plataforma de Marketplace; y iv. No registren ventas en los dos últimos periodos de medición.

La medición del desempeño del Seller no considerará los servicios que hubiesen contratado los clientes por medio del Marketplace.

Si el Seller obtiene menos de 2 (dos) puntos Rseller Pro, Ripley se encontrará facultado para suspender temporalmente la cuenta del Seller hasta que acuerde con Ripley un plan de acción que permita al Seller mejorar su rendimiento.

En caso de que el Seller decida no ejecutar los planes de acción propuestos por Ripley o éstos no logren mejorar el desempeño del Seller durante el periodo acordado por las partes, Ripley se encontrará facultado para poner término al Contrato de Prestación de Servicios con el Seller.

Los Sellers tendrán un plazo de 5 días hábiles desde la fecha en que reciban el resultado de su evaluación para solicitar una revisión de las dudas o problemas que pudiesen tener con ella.

Con posterioridad a los plazos antes indicados, el resultado de la evaluación quedará firme, no cabiendo reclamación alguna a su respecto.

### 1) INDICADORES DE NIVEL DE DESEMPEÑO

Ripley evaluará mensualmente el desempeño de los Sellers en base a los siguientes indicadores:

- **Nivel de Servicio (NDS):** Porcentaje de productos (SKU's distintos) entregados dentro de la *Fecha límite de envío*, sobre el total de productos (SKU's distintos) cuya entrega se encontraba comprometida dentro del mes de evaluación. En caso que el Seller trabaje bajo la modalidad de flota propia, la medición se realizará respecto del porcentaje de productos (SKU's distintos) entregados dentro de la *Fecha de compromiso a cliente*.

La medición del NDS excluirá aquellos productos que no fueron entregados dentro del plazo antes indicado por causas que no sean imputables al Seller.

Si el Seller no cuenta con entregas realizadas durante el mes de evaluación, su nota asociada a este indicador será la obtenida en la evaluación anterior. Si no tiene entregas realizadas durante el mes de evaluación ni el mes anterior, no se medirá su nivel de desempeño.

Para efectos de los productos que hubiesen sido entregados bajo la modalidad de Fulfillment, la nota asociada a este indicador será un 5.

- **Tasa de Reclamos:** Es el número total de reclamos distintos sobre el número total de unidades vendidas del mismo período. Este indicador se mide en base a los reclamos y/o solicitudes creadas en el mes de evaluación, considerando el peso del motivo del reclamo de conformidad con la siguiente tabla:

KPI	Motivo	Peso (%)
Tasa de Reclamos	No entregar boleta	20
	Venta de producto Sin Stock	15
	Venta de producto con error de precio o publicación	15
	Producto fallado	15
	Producto dañado	10
	Entrega errónea	10
	Arrepentimiento de compra	5
	Armado de producto	5
	Entrega con faltante	5

Para efectos de esta medición, sólo se considerarán aquellos reclamos originados por un hecho imputable al Seller.

Si el Seller, a pesar de no haber realizado ventas durante el periodo de evaluación, tuviese reclamos durante dicho periodo, su tasa de reclamo será medida en base a las ventas del mes anterior. Si no cuenta con ventas en ninguno de los dos periodos, no se realizará medición de su puntaje Rseller Pro.

No se considerarán en la medición los siguientes motivos de reclamos asociados a productos que hubiesen sido entregados bajo la modalidad de Fulfillment: (i) no entregar boleta; (ii) venta de producto sin stock; (iii) entrega errónea; (iv) arrepentimiento de compra; y (v) producto dañado.

- **Tiempo de respuesta de mensajería:** tiempo de respuesta del Seller a las comunicaciones enviadas por Ripley a través de la plataforma del Marketplace ante un reclamo y/o solicitud de un cliente.

La evaluación considera las comunicaciones enviadas por Ripley que requieran una respuesta de parte del Seller y que correspondan a reclamos cerrados durante el periodo de evaluación.

El cálculo consiste en el promedio de las notas obtenidas de conformidad con los tiempos de respuesta de cada mensaje enviado dentro de la orden de compra. Si hay más de un mensaje dentro de una misma orden de compra, la nota asociada a esa orden de compra será el promedio de notas asignadas a cada mensaje dentro de cada una de ellas.

Si el Seller no cuenta con comunicaciones enviadas por Ripley durante el mes de evaluación, su nota asociada a este indicador será 5.

A las comunicaciones asociadas a productos que hubiesen sido entregados bajo la modalidad de Fulfillment se les asignará una nota 5 para los motivos: (i) no entregar boleta; (ii) venta de producto sin stock; (iii) entrega errónea; (iv) arrepentimiento de compra; y (v) producto dañado.

## 2) PUNTUACIÓN MENSUAL SEGÚN DESEMPEÑO

El nivel de desempeño de los Sellers se medirá de forma mensual, utilizando los datos correspondientes al mes de la evaluación o el inmediatamente anterior.

Si durante el periodo de evaluación, un Seller cuenta con ventas bajo la modalidad de Fulfillment, su medición se realizará ponderando las notas obtenidas en las distintas modalidades de despacho del Marketplace en base a las ventas realizadas por cada una durante el mes de medición o el mes anterior.

<b>Tasa Reclamos</b>	<b>Tasa Reclamos (40%)</b>	<b>NOTA</b>
	0%	5
	Más de 0% a 1%	4
	Más de 1% a 2%	3
	Más de 2% a 3%	2
	Más de 3% a 5%	1
	Sobre 5%	0
<b>NDS</b>	<b>NDS (40%)</b>	
	100%	5
	Entre 97% y menos de 100%	4
	Entre 95% y menos de 97%	3
	Entre 90% y menos de 95%	2
	Entre 85% y menos de 90%	1
	Menos de 85%	0
<b>Tiempo de respuesta</b>	<b>Tiempo de respuesta de mensajería (20%)</b>	
	Sobre cumple tiempos de respuesta (menor a 12 horas hábiles)	5

Cumple con tiempos de respuesta (entre 12 horas y un día hábil)	<b>4</b>
No cumple con tiempos de respuesta (sobre un día hábil)	<b>1</b>

## **VII. DISPOSICIONES GENERALES**

### **1) VIGENCIA DE LA POLÍTICA DE MARKETPLACE**

Las presentes Políticas de Marketplace tendrán vigencia a contar de la fecha de su protocolización y seguirá vigente mientras no sea modificada por otro instrumento que será debidamente protocolizado e informado en la plataforma de gestión de órdenes de compra del respectivo Marketplace.

La terminación de las Políticas de Uso de Marketplace se comunicará a los Sellers con al menos 30 días corridos de anticipación a la fecha de expiración efectiva, mediante los medios idóneos y al menos en el sitio web del respectivo Marketplace o en la plataforma del respectivo Marketplace.

### **2) MODIFICACIÓN DE LA POLÍTICA DE MARKETPLACE**

Ripley podrá modificar las Políticas de Marketplace en cualquier momento durante la vigencia de las mismas. Para efectos de lo anterior, Ripley deberá dar aviso de dicha modificación a todos los Sellers con al menos 30 días corridos de anticipación a su entrada en vigencia, por los medios idóneos y al menos en la plataforma del respectivo Marketplace.

En caso que Ripley determine modificar las Política de Marketplace y el Seller no estuviese de acuerdo con dichas modificaciones, éste último se encontrará facultado para poner término al Contrato, de conformidad con el procedimiento indicado en la cláusula Sexta del Contrato. A su vez, si el Seller decidiere no hacer uso de este derecho, se entenderá que acepta dichas modificaciones, reconociendo la facultad de Ripley de obligar al Seller de conformidad con los establecido en ella, así como aplicar las sanciones en caso de que ocurra alguno de los escenarios regulados en dicha política.

### **3) PROTOCOLIZACIÓN Y PUBLICACIÓN DE LA POLÍTICA DE MARKETPLACE**

Las Políticas de Marketplace serán protocolizadas y un texto actualizado de ellas se mantendrá siempre publicado en la plataforma de gestión de órdenes de compra del respectivo Marketplace.