

**NORMAS GENERALES DE
APROVISIONAMIENTO DE
MERCADERÍAS
SMU**



28 de agosto 2024

NORMAS GENERALES DE APROVISIONAMIENTO DE MERCADERÍAS (NGAM)

1. ASPECTOS GENERALES.

1.1 OBJETO.

El presente documento tiene por objeto establecer las normas generales de aprovisionamiento de mercaderías para el negocio supermercadista de SMU, que regirán las relaciones comerciales entre SMU y los Proveedores de mercaderías de venta a público (en adelante el “Proveedor” o los “Proveedores”, y conjuntamente con SMU, denominados como las “Partes”). Este documento ha sido publicado en la página web de SMU y de los supermercados Unimarc, Alvi, Mayorista 10 y Super 10, con una anticipación de 15 días corridos a su entrada en vigencia.

Las presentes normas se entienden haber sido conocidas por los Proveedores desde su entrada en vigencia (28 de agosto de 2024) y establecen los principios generales en virtud de los cuales los Proveedores abastecerán, venderán y entregarán sus productos y/o mercaderías de venta a público a SMU y la forma en que SMU pagará por dichas mercaderías. A su vez, las presentes normas regulan los servicios que SMU prestará a los Proveedores y la forma en que se cobrará por ellos.

Estas normas generales se entienden complementarias a las condiciones particulares que aplican en cada caso y que se estipulan en el Acuerdo Comercial, Anexos y acuerdo escrito entre las Partes (en adelante en conjunto también como el “Acuerdo Comercial”).

La entrega de mercadería por parte del Proveedor en el día, hora, cantidad y calidad comprometida es fundamental para la normal operatoria de SMU y constituye una obligación esencial de la relación comercial entre las Partes.

El presente documento, junto con los derechos y obligaciones que establece, se entenderá aceptado por el Proveedor desde el momento en que acepta la primera Orden de Compra emitida con posterioridad a la fecha de entrada en vigencia de las presentes NGAM. Al respecto, el Proveedor es absolutamente libre de comercializar con SMU y por ende de aceptar o rechazar una Orden de Compra.

1.2 ÁMBITO DE APLICACIÓN.

Las presentes NGAM se aplicarán a:

- (i) Todas las compras o adquisiciones de mercaderías de venta a público efectuadas por parte de SMU a los Proveedores nacionales, así como las devoluciones de mercadería acordadas comercialmente entre las Partes.
- (ii) Todos los servicios que SMU preste a los Proveedores en razón de la adquisición de mercaderías para venta a público y los cobros efectuados a los mismos por estos servicios.
- (iii) Todas las prácticas comerciales no expresamente reguladas en el Acuerdo Comercial respectivo.

Las presentes NGAM no se aplicarán a:

- (i) Las compras o adquisiciones de bienes o servicios por parte de SMU que no se relacionan con la comercialización o venta a público.
- (ii) Servicios prestados por SMU que no digan relación con la comercialización y venta de mercaderías a público.

1.3 DEFINICIONES.

A continuación, se definen una serie de términos cuyo alcance y sentido es el que en cada caso se indica, cualquiera sea la parte de este instrumento en que se utilicen, incluso antes de estas definiciones, sea que se escriban con mayúsculas o minúsculas, en plural o singular.

- Acuerdos Comerciales: Acuerdos particulares y Anexos suscritos y/o acordados por escrito entre los Proveedores y SMU, que regulan las condiciones comerciales particulares y específicas de la contratación con cada uno de ellos.
- Acuerdo Logístico: Acuerdo entre los Proveedores y SMU, que regulan las condiciones comerciales de abastecimiento y transporte desde Centros de Distribución de SMU a sus salas de venta.
- Categoría: Agrupación de productos identificables como similares, que cumplen una misma función para los consumidores y/o que presentan un nivel razonable de sustitución entre sí.
- Centro de Distribución: Central de recepción, distribución y despacho de productos que actualmente o en el futuro sean operados por SMU o terceros por cuenta de SMU.
- Cobros: Precio o remuneración a que tiene derecho SMU por el conjunto de servicios y prestaciones que SMU ofrece a los Proveedores, siempre que sea debidamente acordado entre las Partes en el Acuerdo Comercial respectivo¹.
- Comercio Net: Comunidad virtual en donde las empresas registradas intercambian documentos electrónicos, posibilitando con ello, entre otras cosas, la eficiencia en la gestión de Compra o Venta de los participantes.
- Comunicación Electrónica: Aquella que se efectúa a través del correo electrónico indicado por las Partes en el Acuerdo Comercial. La actualización de los cambios que pudiesen existir a la dirección de correo electrónico es responsabilidad de la Parte del Acuerdo Comercial que genera dichos cambios.
- Comunicación Manual: Aquella que se efectúa a través de carta certificada enviada al domicilio de la contraparte indicado en el Acuerdo Comercial. La actualización de los cambios que pudiesen existir en el domicilio es responsabilidad de la Parte del Acuerdo Comercial que genera dichos cambios.
- Costo(s): valor económico de las mercaderías a que el Proveedor vende a SMU.
- Cuenta Corriente Mercantil: Contrato bilateral y conmutativo por el cual una de las Partes remite a otra, o recibe de ella en propiedad, cantidades de dinero u otros valores, sin aplicación a un empleo determinado ni obligación de tener a la orden una cantidad o un valor equivalente,

¹ Los términos “Descuento” y “Cobros” fueron definidos con independencia de la forma en la que finalmente se materialice, sea a través de un descuento en la factura del Proveedor o de SMU, sea a través de una facturación separada por parte de ellos.

pero a cargo de acreditar al remitente por sus remesas, liquidarlas en las épocas convenidas, compensarlas de una sola vez hasta la concurrencia del débito y crédito y pagar el saldo.

- Cumplimiento Íntegro de la Orden de Compra: Se entenderá que el Proveedor cumple íntegramente la Orden de Compra cuando los productos entregados cumplen en su totalidad con la cantidad, especie, calidad, lugar de entrega y las demás condiciones señaladas en la orden de compra.
- Cumplimiento Oportuno de la Orden de Compra: Se entenderá que el Proveedor cumple oportunamente la Orden de Compra cuando, además de cumplirse íntegramente, los productos requeridos en la Orden de Compra son entregados en la fecha indicada en la misma.
- Descuentos: Monto o porcentaje que el Proveedor ofrece descontar en forma voluntaria a SMU, por consideraciones de volumen u otras condiciones comerciales.²
- Día Hábil: Se entenderá que son hábiles todos los días del año salvo los días sábado, domingo, feriados y festivos.
- Diferencias de Recepción: Discrepancias que se puedan presentar entre la facturación y la recepción de mercaderías, que pueden ser por cantidad, diferencia de precio y diferencias en el total facturado.
- Distribución Centralizada o Centralización: Modalidad de abastecimiento convenido con el Proveedor dentro del Acuerdo Comercial y/o Logístico en virtud de la cual SMU proveerá los servicios de manipulación, distribución y transporte de la mercadería comprada o adquirida al Proveedor desde un centro de distribución de SMU hacia las salas de venta de SMU.
- Distribución Directa: Modalidad de abastecimiento en virtud del cual el Proveedor realiza directamente la manipulación, distribución y transporte de la mercadería, desde sus propias instalaciones o centro de distribución hacia las salas de venta de SMU.
- Envase y/o Embalaje: aquellos productos hechos de cualquier material y de cualquier naturaleza que sean usados para contener, proteger, manipular, facilitar la entrega, almacenar, conservar, transportar o para mejorar la presentación de los productos.
- Fecha de Pago: se entenderá como aquella fecha señalada en el punto 2.4.2.
- Fecha de Vencimiento: se entenderá como aquella fecha señalada en el punto 2.4.2.
- Guía de Devolución: Documento emitido por SMU en virtud de la cual se efectúa la devolución de mercaderías a los Proveedores en los casos que corresponda, señalados en los Acuerdos Comerciales y de acuerdo a lo establecido en este documento.
- Lista de Costos: Agrupación de costos a los que los Proveedores venden sus productos a SMU.
- Maestra de Productos: Listado de los productos que se venden en SMU.

² Ídem nota 1.

- Nivel de Abastecimiento o “Fill Rate”: Porcentaje de productos efectivamente recibidos por SMU, en forma oportuna, respecto del total de productos solicitados al Proveedor en la correspondiente Orden de Compra.
- NGAM: Normas Generales de Aprovisionamiento de Mercaderías que establecen los principios sobre los cuales se rigen las relaciones comerciales entre SMU y los Proveedores, y que corresponden al presente instrumento.
- Normas GFSI: Norma que abarca la gestión de la inocuidad alimentaria y la calidad de las actividades de producción de alimentos.
- Orden de Compra: Orden escrita emitida por SMU, en cualquier medio o soporte, en el que se registre la intención inequívoca de SMU de adquirir del Proveedor los productos que en las respectivas Órdenes de Compra se indican.
- Partes: SMU y cada uno de los Proveedores.
- Plazo de Días: Cada vez que las presentes NGAM se refiera a un plazo de determinados días, se entenderá que corresponde a un plazo de días corridos, salvo mención expresa de que el plazo corresponde a Días Hábiles.
- Portal B2B: Plataforma de gestión web e información utilizada por SMU para interactuar con los Proveedores, transmitirles distintos tipos de información y lograr visibilidad de las variables relevantes asociadas al aprovisionamiento de mercaderías.
- Promociones: Acción comercial de SMU, de carácter transitorio, cualquiera sea su forma de difusión, consistente en el ofrecimiento de productos en condiciones más favorables que las habituales, sea a través de una rebaja transitoria en el precio u otro beneficio para el consumidor.
- Proveedor(es): Toda persona natural o jurídica, con domicilio en Chile, que aprovisiona de mercaderías a SMU para venta a público, ya sea de manera eventual, esporádica o periódica. Cada vez que las presentes NGAM se refieran a Proveedor(es) se entenderá referido a esta definición, salvo que se especifique que se refiere a un Proveedor Pequeño.
- Proveedor(es) Pequeño(s): Toda persona natural o jurídica, con domicilio en Chile, que aprovisiona de mercaderías para venta a público a SMU, ya sea de manera eventual, esporádica o periódica y cuyas ventas totales anuales a SMU son iguales o inferiores a 25.000 Unidades de Fomento (UF), IVA excluido. Para efectos de la definición anterior se entenderá que son un mismo Proveedor sus personas relacionadas o en general, las personas naturales o jurídicas en las que un mismo Proveedor divida sus ventas a SMU.

La calificación de un Proveedor como Proveedor Pequeño la efectuará SMU mediante una revisión anual de la planilla total de Proveedores, que se realizará el primer cuatrimestre de cada año. Aquellos Proveedores que cumplen un año en la prestación de servicios antes o después de la revisión anual que efectuará SMU, podrán solicitar que se apliquen respecto de ellos los beneficios de los Proveedores Pequeños cuando en definitiva hayan efectuado ventas

durante un período de un año, inferiores al monto señalado, sin perjuicio de la revisión anual programada que efectuará SMU.

Si en cualquiera de las revisiones anuales se constatará que un Proveedor ha superado el nivel de facturación requerido para mantenerse como Proveedor Pequeño, dejará de contar con dicha calidad transcurridos 30 días corridos contados desde el envío de la comunicación de SMU informando sobre este hecho. Dado lo anterior, los servicios de extranet, apertura de nuevas salas de venta, reinauguración y remodelación de salas de ventas, y los servicios asociados a la inclusión de nuevos productos, se entenderán terminados a partir del momento en que el Proveedor deje de ser Proveedor Pequeño. Lo anterior, sin perjuicio que este último manifieste su voluntad de contratar tales servicios en lo sucesivo, en cuyo caso deberá convenir la tarifa correspondiente con SMU.

Los Proveedores Pequeños tendrán siempre, y sin excepción, una Fecha de Pago de sus facturas de 30 días corridos máximo, contados desde su recepción conforme.

- Reposición Interna: Servicio de reposición que SMU ofrece al Proveedor, en los términos y condiciones que se convengan en el Acuerdo Comercial respectivo.
- Reposición Propia: Corresponde cuando es el mismo Proveedor quien efectúa por su cuenta la reposición de mercadería en las salas de venta de los Supermercados.
- Subgerente de Negocios: Colaborador de SMU responsable de la relación comercial con los Proveedores de las categorías a su cargo, encargado de negociar Acuerdos Comerciales, Promociones, inclusiones de producto, además de analizar continuamente los indicadores de las categorías a su cargo.
- Supermercados: Corresponden a los supermercados mayoristas y minoristas de SMU, en formato presencial o electrónico. En caso de ser presenciales, aquellos comprenden un conjunto de salas de venta; o bien, son coincidentes con una sala de venta en particular. En caso de ser electrónicos, aquellos comprenden todos los medios destinados a la compra a distancia, de manera conjunta o individualmente considerados, como también, los lugares destinados al almacenamiento, disposición y preparación de despacho de mercadería, organizada en instalaciones diseñadas para facilitar su identificación y selección por parte del supermercado en formato electrónico, a fin de poder satisfacer eficientemente la compra a distancia efectuada por los clientes.
- SMU: Corresponde a la sociedad SMU S.A. y sus empresas filiales o relacionadas, que operan el negocio supermercadista de las marcas Unimarc, Unimarc.cl, Mayorista 10, Super 10, Alvi, Alvi.cl, Salute.cl, entre otras; como así también servicios derivados o relacionados a ellas.
- Unidades Logísticas: Corresponde a las unidades en las que los Proveedores deben entregar las mercaderías para su debido transporte y distribución por parte de SMU dentro de las salas de venta o los Centros de Distribución según corresponda.

2. PROCESO DE ABASTECIMIENTO DE MERCADERÍAS.

2.1 ORDEN DE COMPRA.

2.1.1 La solicitud de abastecimiento de mercaderías la efectuará SMU mediante la emisión de una Orden de Compra, la que deberá contener al menos: (i) Individualización del Proveedor; (ii) Fecha de emisión de la Orden de Compra; (iii) Identificación del producto y su cantidad; (iv) Lugar y fecha de entrega de la mercadería; (v) Precio; (vi) Descuentos aplicables; (vii) Horario y días de reposición, en caso de que aplique; y, (viii) cláusula y/o referencia a la Ley No. 20.393 que establece la responsabilidad penal de las personas jurídicas, y al Modelo de Prevención de Delitos de SMU.

2.1.2 La Orden de Compra es nominativa y el Proveedor no podrá ceder o transferir de cualquier forma la Orden de Compra.

2.1.3 La Orden de Compra deberá ser comunicada al Proveedor a través de un intercambio electrónico de datos que podrá ser a través de Comercio Net, o de la plataforma con que opere SMU para sus compras en el futuro, o en el Portal B2B de SMU, en aquellos formatos en los que se encuentre operativo. En caso de que un Proveedor Pequeño no cuente con el sistema de Comercio Net, o éste estuviese momentáneamente fuera de servicio, la Orden de Compra será enviada al Proveedor Pequeño por medio de una Comunicación Electrónica. Es obligación del Proveedor Pequeño verificar diariamente la existencia o no de Órdenes de Compra en el sistema antedicho o en su correo electrónico.

2.1.4 La Orden de Compra se entenderá aceptada por el Proveedor desde el momento en que éste efectúa la entrega de las mercaderías en la fecha y lugar indicado en la Orden de Compra.

2.1.5 El Proveedor podrá rechazar una Orden de Compra, informando a través de una Comunicación Electrónica o una Comunicación Manual las causas de la no aceptación, antes de la fecha de entrega de los productos especificada en la misma. La no entrega de las mercaderías en la fecha y lugar indicado en la Orden de Compra, sin aviso de rechazo, se considerará como Orden de Compra no cumplida.

2.1.6 El Proveedor deberá cumplir íntegra y oportunamente la Orden de Compra que haya sido aceptada por el mismo, tanto respecto del género y especie de las mercaderías, como de la cantidad, fecha de entrega, calidad, precio, lugar de entrega, estado de conservación, manipulación y otras exigencias pactadas con SMU, tanto en el Acuerdo Comercial respectivo como en la Orden de Compra. Asimismo, el Proveedor deberá cumplir con el indicador de Fill Rate que las Partes acuerden en el Acuerdo Comercial.

2.1.7 SMU no se encuentra obligado a recibir mercaderías que no cumplan con las especificaciones indicadas en la Orden de Compra.

2.2 LISTA DE COSTOS DE LAS MERCADERÍAS.

2.2.1 El Proveedor se obliga a comunicar a SMU, en forma permanente, las Listas de Costos de las mercaderías, las fechas de inicio y término de promociones, descuentos comerciales y demás condiciones aplicables a sus productos. La comunicación respectiva deberá efectuarse mediante una Comunicación Electrónica o una Comunicación Manual enviada al Subgerente de Negocios respectivo.

2.2.2 Todo cambio en los Costos y demás condiciones que el Proveedor ofrezca, entrará en vigencia sólo a partir de transcurridos 30 días corridos desde aceptado por SMU. Se entenderán también aceptadas las nuevas condiciones si SMU, antes del plazo arriba indicado, emite una nueva Orden de Compra con las nuevas condiciones.

2.2.3 Salvo acuerdo entre las Partes en contrario, de existir una modificación en las condiciones aceptada por parte de SMU, ellas solo regirán para nuevas Órdenes de Compra que se emitan después de la aceptación. Respecto a las Órdenes de Compra ya emitidas, total o parcialmente pendientes, regirán las condiciones vigentes a la fecha de su emisión, con independencia de la fecha de entrega de la mercadería correspondiente.

2.2.4 Las Listas de Costos deberán contener el Costo de las mercaderías ofrecidas por el Proveedor a SMU, quien no estará obligado a seguir ninguna sugerencia de precio de venta a público de parte del Proveedor.

Las Órdenes de Compra de SMU contendrán las Listas de Costos de las mercaderías, descuentos comerciales y demás condiciones aplicables vigentes a sus productos.

2.2.5 SMU fija los precios de venta al público de las mercaderías vendidas en sus Supermercados, de forma estrictamente autónoma e independiente; dando cumplimiento a la normativa de libre competencia vigente en nuestro país.

2.3 ENTREGA, TRANSPORTE Y RECEPCIÓN DE MERCADERIA.

2.3.1 Bajo el sistema de Distribución Directa, el Proveedor se obliga a entregar la mercadería en las salas de venta de SMU indicadas en la Orden de Compra, en la fecha indicada y en cumplimiento de los “Requerimientos Logísticos de Proveedores” publicados en el portal B2B. Para estos efectos se considerarán los volúmenes de compra y la frecuencia de entrega de acuerdo a la necesidad y características de cada sala de venta. El costo de transporte de la mercadería, su despacho y descarga será de costo y cargo del Proveedor.

Sin perjuicio de todas las obligaciones establecidas en los “Requerimientos Logísticos de Proveedores” antes mencionados, el Proveedor se obliga a;

- a) Que todo transporte que ingrese a las instalaciones de SMU debe respetar todas las normas de seguridad y permanencia implementadas y/o definidas por SMU e informadas al Proveedor.
- b) Que todo transporte debe cumplir con los requerimientos de limpieza y estiba requeridos por SMU e informados al Proveedor.
- c) Que las cajas, embalajes y envases que se están entregando a SMU deben estar en buen estado, limpios, firmes, sin abolladuras y roturas.
- d) Que se realicen las entregas de productos de acuerdo al calendario de compra, con factura asociada a orden de compra vigente al momento de realizar la recepción.
- e) Que se cumplan las ventanas horarias de entrega de productos refrigerados definida por SMU e informadas al Proveedor.
- f) Que una vez ingrese el transporte o Proveedor a las instalaciones de SMU, respetar el turno de recepción establecido por SMU e informado al Proveedor.
- g) Que los productos vengam correctamente estibado y paletizado, en los pallets definidos por SMU y que estos estén en buen estado, y sin inclinaciones que generen riesgos de caídas en

la descarga. Todo producto y pallet debe estar protegido por una cantidad adecuada de film plástico, y el producto no debe sobresalir del perímetro del pallet.

- h) Que los productos lleguen paletizado y cuadrado según factura, no pudiendo mezclarse productos de diferentes órdenes de compra o facturas en un mismo pallet.
- i) Que no se realice armado de pallet ni picking de productos en los andenes de las instalaciones de SMU; ni tampoco recepción de productos a granel. Excepto entregas de bajo volumen.
- j) Que los productos sean descargados exclusivamente en el andén o sector delimitado por la línea definida del área de recepción de las instalaciones de SMU.
- k) Que en el caso que, un local no cuente con andén, el camión con que se entrega debe contar con rampa hidráulica para facilitar la descarga de los pallets de forma inmediata y segura.
- l) Que el transporte que ingrese al local con alimentos perecibles y que requiera frío para su conservación en estado fresco, enfriado y/o congelado, debe contar con carrocería cerrada y equipos capaces de mantener la temperatura requerida según el tipo de producto. Deberá estar provisto de termómetros que permitan su lectura desde el exterior, termógrafos o sensores de temperatura conectados al GPS del transporte.

2.3.2 En caso de que el Proveedor opte por una Distribución Centralizada de sus productos, deberá pagar a SMU el monto acordado en el Acuerdo Comercial o Acuerdo Logístico respectivo.

2.3.3 Será de cargo del Proveedor el riesgo de pérdida o deterioro de los productos hasta su recepción por parte de SMU.

2.3.4 El Proveedor deberá entregar todos los productos con códigos de barras informados en la Maestra de Productos de SMU, los que deberán ser consistentes con los indicados en la respectiva Orden de Compra. A su vez, el Proveedor deberá dar estricto cumplimiento a los estándares y a la política de fechas de vencimiento máximas aceptadas por SMU, las que se encuentran publicadas en el Portal B2B, en el documento “Procedimiento Recepciones en Tiendas”.

2.3.5 La entrega de mercadería por parte del Proveedor en el día, cantidad y calidad comprometida es fundamental para la normal operatoria de SMU y constituye una obligación esencial de la relación comercial entre las Partes.

2.3.6 SMU podrá rechazar entregas incompletas o tardías, o que no cumplan los Requerimientos Logísticos de Proveedores tanto para Centros de Distribución como Salas, los cuales están publicados en el portal B2B, sin que ello le genere alguna responsabilidad al respecto, sin derecho a indemnización alguna para el Proveedor, y se considerará como no cumplida la Orden de Compra.

2.3.7 El Proveedor deberá realizar la entrega de mercaderías de acuerdo a las condiciones de preparación, embalaje, apilamiento, rotulación, temperatura y calidad establecidas para cada una de las modalidades de operación de SMU y que se encuentran publicadas en el Portal B2B.

2.3.8 En el caso de productos congelados o que deban mantener una cadena de frío, el Proveedor se obliga a entregar las mercaderías a las temperaturas establecidas en el Reglamento Sanitario de los Alimentos y bajo las condiciones determinadas por SMU que se encuentran publicadas en el Portal B2B en el Procedimiento Recepción en Tiendas. Si el transporte y entrega de los productos congelados o frescos que deban mantener cadena de frío no cumple con la normativa vigente

requerida, será rechazada inmediatamente por SMU, el costo de su devolución será de cargo exclusivo del Proveedor, y se considerará como no cumplida la Orden de Compra.

2.3.9 El Proveedor deberá proporcionar oportunamente la información específica de transporte de los productos que la operación centralizada requiera.

2.3.10 Las especificaciones y condiciones de manejo de las Unidades Logísticas provistas por el Proveedor están publicadas en el Portal B2B. El Proveedor se compromete a que las Unidades Logísticas se adecuen a las especificaciones solicitadas por SMU.

2.3.11 En caso de incumplimiento a la normativa “Requerimientos Logísticos de Proveedores” o alguno de los temas y obligaciones indicados en el punto 2.3 “ENTREGA TRANSPORTE Y RECEPCIÓN DE MERCADERIA” del presente instrumento, SMU notificará por escrito al Proveedor, quien tendrá que enviar un plan de acción y ejecutarlo dentro del plazo de 15 días corridos desde su envío. Sin perjuicio de lo anterior, en caso de existir dos o más incumplimientos dentro del mismo mes, SMU podrá evaluar la continuidad de la relación comercial con el Proveedor respecto al abasteciendo del Proveedor para dicha sala de venta afectada y/o en la totalidad de las salas de venta de SMU.

2.4 FACTURACIÓN Y PAGOS

2.4.1 FACTURACIÓN DE PROVEEDORES.

2.4.1.1 Las operaciones comerciales entre las Partes se llevarán a cabo mediante el uso de una Cuenta Corriente Mercantil. Sobre la misma se practicarán los débitos y créditos que correspondan y se compensarán periódicamente con la emisión de cada orden de pago.

2.4.1.2 Por cada Orden de Compra, que hubiere sido debidamente cumplida, el Proveedor emitirá una o más facturas de venta. Estos documentos y los demás documentos tributarios serán parte integrante de la cuenta corriente mercantil que SMU mantiene con cada uno de sus proveedores.

2.4.1.3 Los documentos tributarios electrónicos emitidos por el Proveedor deben ser enviados en formato XML a las direcciones electrónicas indicadas por SMU en las bases de información que administra el Servicio de Impuestos Internos y/o informadas por SMU.

2.4.1.4 Las facturas emitidas por el Proveedor podrán ser aceptadas o reclamadas de conformidad a lo dispuesto en la Ley N°19.983.

2.4.1.5 Frente a diferencias en la facturación, el Proveedor deberá enviar una nota de crédito compensatoria de la diferencia o bien emitir nuevamente la factura ajustada a lo realmente recibido tanto en cantidad como en precio; de acuerdo a lo requerido por SMU.

2.4.1.6 El descuento de la diferencia generado en el proceso de pago, no exime la obligatoriedad por parte del Proveedor de emitir y referenciar correctamente cada nota de crédito a la factura original respectiva.

2.4.2 PAGO

2.4.2.1 El plazo de vencimiento de pago para la factura de los Proveedores, aplicable sobre la fecha de recepción conforme de la factura, será el definido en el Acuerdo Comercial respectivo.

El proceso de pago de SMU contempla pagos dos veces al mes, de acuerdo al calendario definido para cada Proveedor. El primero de estos pagos considera las facturas vencidas hasta el día 30 inclusive, y el segundo considera las facturas vencidas hasta el día 15 del mes.

2.4.2.2 Los Proveedores Pequeños tendrán siempre y sin excepción, un plazo de vencimiento para sus facturas no superior a 30 días contados desde la recepción conforme de la factura.

2.4.2.3 Los procesos de pago considerarán las facturas de venta del Proveedor e incorporará todo descuento vencido asociado a devoluciones, diferencias de recepción, notas de crédito, rebates, servicios prestados por SMU y/o regularizaciones que deriven del presente instrumento o del Acuerdo Comercial.

2.4.2.4 El Proveedor, en conformidad a la ley, podrá libremente ceder a terceros los créditos expresados en sus facturas de venta. Para tales efectos deberá realizar la cesión del crédito en forma electrónica, mediante el portal del Servicio de Impuestos Internos, y velar porque dicha cesión sea efectivamente notificada a SMU. Los pagos emitidos tanto al tercero Factoring como al Proveedor que realice Factoring, serán efectuados por SMU mediante el medio de pago acordado.

2.4.2.5 Tratándose de Proveedores que realicen habitualmente operaciones con instituciones de factoring, deberá ceñirse a los requerimientos de cesión que exige la normativa legal; y para aquellos documentos que no sean cedidos al factoring, podrá el Proveedor efectuar la cesión del Documento Tributario Electrónico (DTE) a SMU a través del Servicio de Impuestos Internos, previo a la emisión del pago.

2.4.3 ATENCIÓN DE CONSULTAS FINANCIERAS

2.4.3.1 SMU dispone de diferentes canales de atención de Proveedores, con el propósito de ajustarse a las necesidades de información financiera. El Proveedor siempre tendrá a su disposición un servicio de atención gratuito por los siguientes medios:

- Vía correo electrónico: atencionproveedores@smu.cl
- Proveedor Pequeño: atencionpyme@smu.cl
- Call Center: los teléfonos indicados en la página web de cada Supermercado.

2.4.3.2 Tanto el Proveedor como SMU, buscarán instancias para generar procesos de conciliación periódicas, que permitan aclarar saldo(s) o documento(s) que pudieran presentar discrepancias al cierre de cada año, o de algún otro periodo de tiempo definido.

2.5 SERVICIOS Y PRESTACIONES EFECTUADOS POR SMU A PROVEEDORES, COBROS Y DESCUENTOS ASOCIADOS

2.5.1. Sólo podrán pactarse entre SMU y los Proveedores los servicios, cobros y/o descuentos contenidos en estas NGAM. Todos los cobros y descuentos que da cuenta el Acuerdo Comercial, salvo indicación en contrario, se aplicarán sobre el monto total facturado correspondiente a mercadería efectivamente recibida por SMU, que incluye tanto el flete, las retenciones, como otros impuestos aplicables según el tipo de producto (v.gr. ILA, IABA), pero descontando las devoluciones, y monto de IVA.

Los cobros y descuentos se harán mediante facturas emitidas por SMU o mediante notas de crédito emitidas por el Proveedor, según sea el caso; haciéndose efectivo en la fecha de pago siguiente a la de su emisión.

2.5.2 La emisión de facturas por parte de SMU se realizará en formato electrónico. Las facturas serán enviadas al Proveedor mediante Comunicación Electrónica, siendo su responsabilidad comunicar oportunamente cualquier cambio de dirección.

2.5.3 Los Cobros que SMU podrá efectuar a los Proveedores según tarifa que será determinada de común acuerdo, serán los siguientes:

- (i) Cobro por servicio de Centralización: Servicio provisto por SMU a los Proveedores que han optado en sus respectivos Acuerdos Comerciales por un sistema de Distribución Centralizada, y que consiste en la manipulación, distribución y transporte de la mercadería desde un centro de distribución a las salas de venta SMU.
- (ii) Cobro por Contraprestaciones: Servicios convenidos entre SMU y los Proveedores en el Acuerdo Comercial, que consiste en una asignación de espacios adicionales a la góndola, por sala de venta, tales como cabeceras, islas de exhibición, check out, gancheras, canastillos adicionales, cross category, muebles publicitarios, material publicitario con imagen de marca del Proveedor, eventos de marca, campañas de lanzamiento de nuevos productos, participación en catálogos propios de la cadena, participación en catálogos específicos del Proveedor con la cadena, premios, concursos y sorteos, venta asistida en caja, publicidad, entre otros.
- (iii) Cobro por Contraprestaciones Electrónicas: Servicios convenidos entre SMU y los Proveedores en el Acuerdo Comercial, que consiste en el cobro por servicios de asignación de espacios en los medios electrónicos, como banners de publicidad, campañas de email, notificaciones push en la App, productos patrocinados en el sitio web y en la App, publicidad en empaques, samplings (muestras gratis) en los pedidos de clientes, despachos gratis, premios, concursos y sorteos, entre otros.
- (iv) Cobro por servicio de Reportería y Estudios: Servicios convenidos entre SMU y los Proveedores en el Acuerdo Comercial, que consiste en la entrega de reportes (distinto al Servicio Extranet), estudios, desarrollo de productos, panel de clientes, insights, y/o cualquier otro servicio relacionado que las Partes acuerden. El detalle de dichos servicios, reportes y/o estudios, como también el monto de dicho cobro se detallarán en el Anexo respectivo.
- (v) Cobro por servicio Extranet (B2B): Servicio provisto por SMU a sus Proveedores, convenido en el Acuerdo Comercial, consistente en el acceso a un portal de información comercial en línea, creado especialmente para los Proveedores. El acceso al módulo de información financiera y logística en línea es gratuito para los Proveedores.
- (vi) Cobro por servicio de Reposición Interna: Servicio provisto a los Proveedores que han optado en sus respectivos Acuerdos Comerciales por contratar un sistema en el cual SMU asume la reposición en las góndolas, de los productos del Proveedor.
- (vii) Cobro Acuerdo Merma Cero: Servicio convenido entre las Partes en el Acuerdo Comercial, que consiste en retirar, disponer o desechar según sea el caso, los productos que sufran el deterioro

o destrucción considerados normales para la categoría de productos que suministra el Proveedor (mermas). Los procesos de merma y disposición final de productos se harán en conformidad a las directrices establecidas por SMU, en apego a las normas dispuestas por la autoridad.

- (viii) Cobro Back Haul: Servicio convenido en el Acuerdo Comercial, que consiste en el retiro de los productos directamente desde las instalaciones del Proveedor o del tercero que éste indique, para luego transportarlos a un Centro de Distribución de SMU.
- (ix) Cobro Front Haul: Servicio convenido en el Acuerdo Comercial, que consiste en el transporte de mercaderías del Proveedor desde un Centro de Distribución de origen de SMU (normalmente en la Región Metropolitana) a un Centro de Distribución de destino en regiones.
- (x) Cobro Sell Out: Cobro realizado al Proveedor de mercadería comprada por SMU, en base a todas las unidades vendidas por SMU o través de un tercero, cualquiera sea el canal de venta, de una determinada especie de productos o varias de éstas, en un determinado período de tiempo. Estos Cobros son acordados entre las Partes día a día en función de actividades promocionales, exhibición y otras condiciones particulares que acuerden las Partes y que corresponden a prácticas comunes de la industria.
- (xi) Cobro por Servicios de Inteligencia de Negocios: Cobros efectuados por SMU, convenido en el Acuerdo Comercial, que se efectúan por la contraprestación de asesoría y entrega al Proveedor de análisis y resultados de información, relacionados con el desempeño del Proveedor en los Supermercados de SMU, incluido el acceso a programas de software diseñados por SMU, o terceros, destinados a mejorar la gestión y control de los productos en venta.
- (xii) Cobro por Rebate (fijo y/o variable): Pago convenido en el Acuerdo Comercial, establecido en virtud del servicio prestado por SMU que permite al Proveedor negociar centralizadamente sus precios y condiciones para los puntos de venta de SMU.
- (xiii) Cobro por apertura, remodelación o reinauguraciones de salas de venta/medios electrónicos: Pago convenido en el Acuerdo Comercial, efectuado por el Proveedor a SMU por la apertura de nuevas salas de venta/medios electrónicos o las remodelaciones de salas de venta/medios electrónicos, o por la reinauguración de sus salas de venta, fundamentado en la acción promocional que implican estos eventos para la mercadería que es exhibida y vendida en tales salas de venta o medios electrónicos.
- (xiv) Cobro por inclusión de nuevos productos: Pago convenido en el Acuerdo Comercial, por la inclusión de nuevos productos en los Supermercados de SMU, fundamentado en los costos asociados a readecuación de los espacios en cada una de las góndolas en las respectivas salas de venta y/o en los medios electrónicos de SMU.
- (xv) Cobro por escalas de crecimiento: Pago convenido en el Acuerdo Comercial, establecido en virtud del volumen total de compras de SMU al Proveedor respectivo para el período acordado (trimestral, semestral, anual u otro).

2.5.4 Los Descuentos que el Proveedor podrá realizar a SMU, asociados a prácticas comerciales comunes de la industria podrán ser:

- (i) Descuento por volumen: Descuento que otorga libremente el Proveedor a SMU, por concepto de un mayor volumen de compra de determinados productos, convenido en el Acuerdo Comercial.
- (ii) Descuento por Sell In: Descuento aplicado a las compras efectuadas por SMU al Proveedor, de uno o más productos definidos en una Orden de Compra, en un determinado período de tiempo. Estos descuentos son convenidos en el Acuerdo Comercial y tienen por contraprestación la realización de actividades promocionales, de exhibición y/u otras que acuerden las Partes.

2.5.5 Con el objeto de apoyar a los Proveedores Pequeños y facilitar su desarrollo en la industria, SMU prestará los servicios que se indican a continuación, sin costo alguno para el Proveedor Pequeño: los servicios Extranet (B2B) indicado en el punto (v) del punto 2.5.3 anterior, los servicios asociados a la apertura de nuevas salas de venta, reinauguración y remodelación de salas de ventas indicado en el punto (xviii) y los servicios asociados a la inclusión de nuevos productos indicado en el punto (xiv), todos del punto 2.5.3 anterior.

2.5.6 Los cobros que efectúe SMU a los Proveedores Pequeños serán exigibles en el mismo o mayor plazo que aquel en que SMU pague las facturas por venta de mercadería que los Proveedores Pequeños emitan.

2.5.7 Sin perjuicio de lo señalado con anterioridad, las Partes podrán pactar por escrito descuentos y cobros adicionales de distinta naturaleza, sujetos a las normas y condiciones pactadas en el Acuerdo Comercial respectivo.

3. NORMAS RELATIVAS A LA MERCADERÍA.

3.1 CALIDAD DE LA MERCADERÍA.

3.1.1 Los productos deberán ser elaborados o fabricados, almacenados, distribuidos e importados conforme a todas las normas legales y reglamentarias vigentes, debiendo cumplir con todos los estándares de buenas prácticas de manufacturas, procedimientos, especificaciones técnicas, sanitarias, ambientales, de seguridad o de cualquier otra naturaleza que sean exigibles para garantizar calidad, inocuidad y seguridad de los productos.

El Proveedor deberá tener la propiedad plena sobre las mercaderías que entregue a SMU y/o título legítimo, facultades, permisos, autorizaciones y/o licencias suficientes para su comercialización. Asimismo, deberán ser legítimos en su origen, esto es, producidos y distribuidos inicialmente por su creador y/o legítimo titular de los derechos respectivos y, en su caso, adquiridos de un distribuidor o fabricante oficial.

Para efectos de verificación de lo anteriormente dispuesto, el Proveedor deberá asegurar la trazabilidad del producto, tanto importados como de origen nacional, incluyendo la trazabilidad de las materias primas. Dicha información podrá ser exigida por SMU en cualquier momento de la relación comercial.

3.1.2 El Proveedor será responsable de la mercadería, su elaboración, importación, etiquetado, rotulación, envase, almacenamiento, transporte y servicio técnico que venda o entregue a SMU, sea o no fabricada por él mismo y asume toda responsabilidad derivada de cualquier vicio o defecto de la misma, debiendo mantener indemne a SMU de todo reclamo judicial o extrajudicial, incluyendo procesos administrativos, relacionados con la mercadería. Todo lo anterior, sin perjuicio de las demás obligaciones de indemnidad que establezca el presente instrumento.

El Proveedor tiene la obligación de responder a los reclamos levantados desde el equipo de Aseguramiento de calidad de SMU en un plazo no mayor a 7 días corridos, para determinar la causa del reclamo y su plan de acción, de acuerdo a la naturaleza del producto.

3.1.3 El envase y/o embalaje de la mercadería será de cargo y costo del Proveedor, y deberá revestir condiciones de seguridad y adecuada protección del contenido, tanto para quienes manipulen los productos, como para el consumidor. El Proveedor será responsable de los daños producidos a la mercadería y/o a terceros por deficiencias en el envase y/o embalaje. El hecho de que la mercadería haya sido vendida o entregada a los clientes de SMU no extingue la responsabilidad del Proveedor aquí señalada.

3.1.4 SMU se obliga y será responsable de almacenar, manipular y conservar la mercadería entregada por el Proveedor con sujeción a todas las normas legales o reglamentarias de calidad, inocuidad y seguridad vigentes, y con el debido grado de diligencia y cuidado.

3.1.5 SMU podrá exigir al Proveedor la realización de auditorías externas, máximo dos veces al año, con el objeto de verificar el cumplimiento de la normativa y estándares de calidad. Sin perjuicio de lo anterior, también podrá efectuar la misma exigencia en aquellos casos en que existan deficiencias relevantes denunciadas por terceros o por personal de SMU, o algún motivo fundado para ello. En todos estos casos, el costo de dichas auditorías externas será de cargo del Proveedor.

Las auditorías indicadas precedentemente se podrán llevar a cabo sobre los productos, plantas productivas, centros de distribución y/o transporte, u otras instalaciones utilizadas. Se comprobará el cumplimiento de estándares y procedimientos a través de la certificación en normas de inocuidad/calidad (Normas GFSI).

En caso de que el Proveedor no cuente con certificación en normas de inocuidad, las auditorías contemplarán la verificación de criterios objetivos y razonables definidos por SMU, que serán informados oportunamente al Proveedor.

SMU en conjunto con los equipos de calidad de los Proveedores, podrá coordinar auditorías internas a las instalaciones y/o productos de los Proveedores, con el objeto de verificar el cumplimiento de los estándares de calidad exigidos por la regulación vigente y la normativa interna.

3.1.6 Si las auditorías efectuadas en conformidad al número 3.1.5 anterior acreditan la existencia de deficiencias que pongan en riesgo la inocuidad y salubridad de los productos comercializados por el Proveedor, o de la potencial comisión de alguno de los delitos de la Ley N°20.393 que establece la responsabilidad penal de las personas jurídicas y sus modificaciones, SMU podrá proceder a la devolución de las mercaderías suministradas y a la suspensión inmediata, total o parcial del suministro de mercaderías efectuada por el Proveedor respectivo. En caso de que el Proveedor acredite que ha solucionado y/o subsanado los problemas de inocuidad y salubridad detectados, así

como también respecto de los procesos internos que hayan fallado generando como consecuencia dichos problemas en sus instalaciones, SMU evaluará su reincorporación, para lo cual podrá solicitar una nueva auditoría, la que será de costo del Proveedor.

3.1.7 Si el Proveedor, por cuenta propia o de terceros, importare la mercadería que suministra a SMU en virtud del Acuerdo Comercial respectivo, deberá cumplir con todas las normas aduaneras vigentes en el territorio nacional y de comercio exterior aplicables y pagará todos los derechos, aranceles, tasas, impuestos y demás tributos establecidos por las disposiciones legales de importación vigentes.

3.1.8. Los Proveedores de SMU, deberán en todo momento cumplir con la legislación vigente, como así también con las especificaciones técnicas establecidas por SMU y las normativas emanadas por entidades gubernamentales chilenas que regulen parámetros bromatológicos, microbiológicos, químicos, físicos, biológicos (plagas) y de rotulación, y denominación de productos, en relación con la calidad, seguridad, salubridad y demás características de estos.

3.1.9 Será responsabilidad del Proveedor cumplir la normativa vigente en materia de rotulado, etiquetado, tipo y materialidad de envases y/o embalajes de la mercadería en cumplimiento a la Ley N°20.920 de gestión de residuos y responsabilidad extendida del productor, o la que lo reemplace en el futuro, de manera que en caso de ser necesario modificar el rotulado, etiquetado, envase y/o embalaje, el Proveedor deberá informar oportuna y anticipadamente a SMU los cambios realizados en sus productos. Además, el Proveedor está obligado a entregar a SMU cuando éste solicite, las especificaciones o fichas técnicas de materialidad y pesos por unidad de venta de los envases y embalajes que lo componen, debidamente acreditados e informar en caso de cambios de las características de estos mismos.

3.1.10 Será responsabilidad del Proveedor completar en los casos de creación y/o modificación de productos, toda la información solicitada en el Portal B2B de SMU que tenga relación con la creación de productos, considerando dimensiones, pesos, clasificación de productos, además de la información relacionada a sus envases y embalajes correspondiente a tipo de materialidad y peso por cada SKU, o cualquier otra información relacionada que se encuentre indicada en el documento “Alta de Artículos Ley REP” publicado en el Portal B2B. También será responsabilidad del Proveedor garantizar la veracidad de la información entregada.

3.2 DEVOLUCIONES.

3.2.1 SMU tendrá derecho a devolver la mercadería suministrada por el Proveedor en las situaciones contempladas en los puntos 3.2.3 y siguientes del presente instrumento, como así también en cualquiera de las otras situaciones contempladas en el presente instrumentos. Para tales efectos, SMU emitirá una Guía de Devolución que enviará a través de una Comunicación Electrónica o una Comunicación Manual al domicilio del Proveedor o a la persona indicada por éste para efectuar los retiros por devoluciones.

3.2.2 El Proveedor será responsable de retirar la mercadería objeto de una devolución. Para tales efectos el equipo de Aseguramiento de calidad de SMU enviará una comunicación al Proveedor indicando que, en un plazo máximo de 2 días corridos contados desde la remisión de esta comunicación, se le informará el stock de productos de el o los lotes en cuestión que fueron retirados de góndola y/o que se encontraban en sus bodegas, y que está disponible para su retiro por sala de venta y/o Centro de Distribución. El Proveedor tendrá un plazo de 7 días corridos a contar

de la comunicación del equipo de Aseguramiento de calidad, para el retiro de los productos de las salas de ventas y/o centro de distribución informado. Si transcurrido el plazo antes indicado, los productos no han sido retirados por el Proveedor, SMU tendrá derecho a considerar abandonada la mercadería y podrá disponer de ella. En caso de proceder a la desnaturalización y merma de la totalidad del stock informado, el Proveedor deberá asumir el costo de los productos, del transporte, de la desnaturalización y merma. SMU enviará un comprobante de la desnaturalización y merma junto con el correspondiente cobro por los costos incurridos.

3.2.3 La mercadería que SMU tendrá derecho a devolver corresponderá a aquella mercadería defectuosa; mercadería con defectos de fabricación, o de sus envases o embalajes; y, mercadería que pierda sus cualidades antes de la fecha de expiración comprometida por el Proveedor.

3.2.4 El derecho a devolver la mercadería podrá ejercerse con posterioridad a la entrega. Del mismo modo, si la mercadería hubiera sido vendida por SMU a clientes que posteriormente la devuelven por las razones señaladas, o por ser inferior la cantidad o el contenido neto de un producto al indicado en el envase o empaque³, SMU podrá igualmente devolver dicha mercadería al Proveedor.

3.2.5 Las Partes podrán pactar un sistema de cobro por mermas en el Acuerdo Comercial, a partir de la determinación de un porcentaje o factor basado en las estadísticas objetivas y/o históricas de destrucción o deterioro que normalmente sufre el tipo de mercadería relevante durante su proceso de comercialización. En tal caso SMU no tendrá derecho a devolver mercadería al Proveedor por las razones señaladas en este párrafo.

3.2.6 Las devoluciones de mercaderías que se realicen al Proveedor, deberán ser acreditadas a través de la emisión de una Guía de Devolución, firmada por la persona que retira las mercaderías por parte del Proveedor y será documentada con una nota de crédito emitida por el Proveedor y entregadas en el lugar de recepción de facturas indicado en la respectiva Orden de Compra.

3.3 REPOSICIÓN DE MERCADERIA.

3.3.1 El Proveedor podrá contratar el servicio de reposición que ofrece SMU en los términos y condiciones que se convengan en el Acuerdo Comercial o Anexo de Reposición Interna.

3.3.2 Los Proveedores que cuenten con Reposición Interna de sus productos, tendrán los siguientes derechos y obligaciones a su respecto:

- Deberán abstenerse de realizar Reposición Propia de sus productos por cualquier medio, directo o indirecto, mientras se encuentre vigente el acuerdo alcanzado con SMU en relación con este servicio.
- Deberán pagar una tarifa que será determinada de común acuerdo y formará parte del Acuerdo Comercial respectivo.
- Podrán poner término al servicio de Reposición Interna contratado, libremente y en cualquier momento, mediante una Comunicación Manual o Comunicación Electrónica enviada con a lo

³ Ley N° 19.496 Artículo 19.- El consumidor tendrá derecho a la reposición del producto o, en su defecto, a optar por la bonificación de su valor en la compra de otro o por la devolución del precio que haya pagado en exceso, cuando la cantidad o el contenido neto de un producto sea inferior al indicado en el envase o empaque.

menos 90 días corridos de anticipación a la fecha en que quisieren poner término al servicio de Reposición Interna.

3.3.3 La Reposición Interna será ejecutada de conformidad a los criterios técnicos y comerciales, objetivos y estandarizados, imperantes en la industria de supermercados, en miras a la eficiencia de la rotación y nivel de disponibilidad en góndola de los productos. Todo ello, en beneficio de ambas Partes y con el compromiso de no discriminar arbitrariamente entre los productos de distintos Proveedores, y favorecer a los clientes.

3.3.4 Sin perjuicio de lo señalado en los puntos anteriores, el Proveedor podrá efectuar por su cuenta la reposición de mercadería en las salas de venta o “Reposición Propia” (salvo en los casos indicados en el numeral 3.3.13).

3.3.5 La Reposición Propia deberá ser realizada dando cumplimiento a las siguientes obligaciones:

- El personal de reposición a cargo del Proveedor deberá cumplir estrictamente las normas de ética, de orden, higiene y seguridad establecidos en los puntos de ventas de SMU y cumplir con el sistema de control de acceso y egreso de las salas de venta, dispuesto por SMU, el que será considerado como el único mecanismo válido para acreditar el ingreso/salida y/o cumplimiento de las obligaciones de la Reposición Propia.
- Emplear las mejores prácticas conocidas para obtener un nivel de disponibilidad óptimo en góndola, de acuerdo a los estándares del mercado y de SMU. La información necesaria para estos efectos se encuentra disponible en el portal B2B.
- Monitorear permanentemente los quiebres de stock en góndola, debiendo adoptar oportunamente las medidas necesarias para lograr el inmediato llenado de las góndolas o de las restantes instalaciones de exhibición.
- Revisar periódicamente las fechas de vencimiento de sus productos en las bodegas, góndolas y otras instalaciones de exhibición de los respectivos Supermercados, asegurando la rotación de los productos siguiendo el principio FEFO (Primero que vence primero que se exhibe) adoptando las medidas necesarias y oportunas para evitar la existencia de productos vencidos en exhibición, respetando la normativa de retiro de productos.
- Colaborar en la recepción y almacenaje de sus productos en las bodegas de las respectivas salas de venta de SMU.
- Responsabilizarse del orden y limpieza de las góndolas en que se ubiquen sus productos, como también de todos los muebles ubicados en las dependencias de las bodegas y salas de ventas de los respectivos supermercados cuyo uso esté destinado al almacenamiento y exhibición de los productos del Proveedor respectivo. El personal que efectúe la reposición deberá cumplir con las normativas legales vigentes de inocuidad y seguridad al momento de ingresar y durante la ejecución de sus funciones desarrolladas en la sala de venta.
- Atendida la necesidad de SMU de contar con productos para sus clientes de manera permanente en sus salas, las labores de Reposición Propia deben realizarse por el Proveedor con pleno respeto a la legislación laboral vigente todos los días en que el local funcione y en los horarios que les sean informados por SMU. Lo anterior sin perjuicio de que las Partes puedan acordar por escrito algo distinto según la necesidad de reposición de cada local.
- Los costos que implique la Reposición Propia serán de cargo y responsabilidad exclusiva del Proveedor.

3.3.6 Los Proveedores que realicen Reposición Propia deberán asumir en forma exclusiva toda responsabilidad legal sobre la forma en que la efectúan, especialmente el cumplimiento de las normas laborales y previsionales respecto de quienes desarrollen las labores de Reposición Propia y el cumplimiento de todas las demás normas y deberes de cuidado a las que estén sujetos quienes desarrollen estas labores. De esta manera, el Proveedor responderá totalmente por los actos y omisiones del personal que realice las labores de Reposición Propia que pudiesen provocar o provoquen perjuicios a dichas personas, a terceros y/o a SMU y sus filiales. En consecuencia, todas las obligaciones laborales, previsionales y de la seguridad social de quienes realicen la Reposición Propia, directa o indirectamente en los términos del Código del Trabajo, son de exclusiva responsabilidad del Proveedor.

3.3.7 SMU otorgará de buena fe y de acuerdo a las prácticas comunes de la industria, todas las facilidades necesarias para que los Proveedores puedan realizar oportuna y eficazmente sus labores de Reposición Propia.

3.3.8 En caso que un Proveedor que realice Reposición Propia incurriere en un incumplimiento de cualquiera de las obligaciones establecidas en los puntos anteriores, SMU podrá efectuar directamente o a través de un tercero la Reposición de los respectivos productos por cuenta del Proveedor, en los mismos términos establecidos en este documento respecto de los Proveedores que hayan contratado la Reposición Interna. En tal caso, el costo de la Reposición practicada por SMU será equivalente a la tarifa que resulte de calcular el precio promedio vigente de la Reposición Interna, habida consideración del precio acordado con todos los Proveedores que cuentan con Reposición Interna.

3.3.9 La reposición, sea Reposición Interna o Reposición Propia, deberá ser efectuada respetando fiel y estrictamente los espacios correspondientes asignados previamente por SMU en las góndolas o en las restantes instalaciones adicionales acordadas y destinadas a la exhibición de productos.

En caso de existir planograma disponible en sala, lo que será informado por SMU, la Reposición Propia de los productos debe asegurar su adherencia a éste, lo cual será monitoreado por SMU. Ante el incumplimiento de dicha obligación, SMU podrá cargar el costo de reposición necesario para asegurar la adherencia al planograma, en línea con las consideraciones incluidas en el punto 3.3.8. anterior.

3.3.10 SMU cuenta con un sistema de seguridad de control de acceso en todas las salas de venta con el fin de resguardar la seguridad y el buen funcionamiento de nuestras instalaciones. Será obligación del Proveedor para poder tener acceso a las dependencias de SMU:

- Informar oportunamente la identidad de las personas, quienes deberán estar previamente registrados o registrarse en los sistemas de ingreso dispuestos por SMU.
- Mantener actualizado el listado de reponedores para cada sala de venta.
- El enrolamiento de cada persona en el mecanismo de acceso de cada sala de venta.
- Instruir a sus reponedores que registren su ingreso y egreso de la sala de venta.

3.3.11 Es obligación del Proveedor asegurar la asistencia del personal que efectúe labores de Reposición Propia en los horarios establecidos al efecto y disponer del personal de reemplazo en forma inmediata en caso de que las personas que deban realizar las labores de Reposición Propia no se presenten en las oportunidades pertinentes.

3.3.12 SMU comunicará al Proveedor la información relativa a los resultados de la Reposición Propia con la periodicidad que se defina entre las Partes.

3.3.13 Toda nueva sala de venta de Supermercados y/o formato (marca) de Supermercados que sea introducido a contar de la entrada en vigencia de estas NGAM por SMU, contará con Reposición Interna y Distribución Centralizada, las que se pactarán en los términos que acuerden las Partes.

3.4 PUBLICIDAD Y PROMOCIONES.

3.4.1 Los términos y condiciones aplicables a promociones y publicidades serán acordados entre las Partes caso a caso y podrán constar por cualquier medio escrito, incluso a través del intercambio de correos electrónicos, pasando a formar parte del Acuerdo Comercial. Entre los aspectos de la promoción y/o publicidad que deberán ser convenidos y constar por escrito, están la forma en que cada Parte contribuirá a soportar el costo de la promoción y/o publicidad y la manera en que el Proveedor realizará los pagos o descuentos a que eventualmente dé lugar estos.

3.4.2 Las Partes podrán acordar la inclusión de productos del Proveedor en el material gráfico o de publicidad que SMU encargue, así como la participación del Proveedor en las campañas publicitarias y promocionales que definan de común acuerdo, previa autorización del Proveedor comunicada a través de una Comunicación Electrónica o Comunicación Manual.

Los costos adicionales derivados de la producción, envío y entrega de material publicitario de carácter físico y/o digital, serán de cargo del Proveedor, y acordado conforme lo establecido en el punto 2.5.3 del presente instrumento.

3.4.3 El Proveedor deberá cumplir con entregar en tiempo y forma la mercadería que se acuerde incluir en promociones y publicaciones.

3.4.4 Terminadas las promociones y exhibiciones, el Proveedor retirará en un plazo máximo de 10 días corridos todo el material publicitario utilizado y suministrado por él (stands, carteles, pendones, muebles, etc.). Transcurrido ese plazo, SMU entenderá abandonado dicho material y podrá disponer del mismo como lo considere apropiado, reservándose el derecho de traspasar al Proveedor el costo del retiro y destrucción de este material.

3.4.5 Toda promoción o publicidad deberá asegurar el cumplimiento de las normas establecidas por SMU y por la ley en lo que refiere al resguardo de la propiedad intelectual (v.gr. marcas, logos, slogans, jingles) y de cualquier aspecto protegido por la Ley N°17.336; y demás normativas aplicables.

3.5 DISCONTINUIDAD Y REEMPLAZO DE PRODUCTOS.

3.5.1 Si un producto o mercadería fuera discontinuado por el Proveedor o el Proveedor cesará en su producción, distribución, importación o comercialización, éste deberá notificar dicha circunstancia a SMU con un plazo de al menos 60 días corridos de anticipación a la fecha en que se hiciera efectiva la discontinuidad del producto, a través de una Comunicación Manual o una Comunicación Electrónica.

3.5.2 El reemplazo de un producto por otro deberá siempre contar con la aprobación previa de SMU, quien no estará obligado a aceptar los productos de reemplazo ofrecidos por el Proveedor.

3.5.3 Los productos de reemplazo indicados en el punto anterior, se entenderán para todos los efectos comerciales como productos nuevos y se le aplicarán las normas generales establecidas en el presente instrumento y en el Acuerdo Comercial respectivo.

3.6 EXHIBICIÓN.

3.6.1 Las mercaderías serán exhibidas en los Supermercados para que sean adquiridas por el público, a través de su presentación en góndolas y/u otros medios de exhibición destinados para ello (sean presenciales o virtuales).

3.6.2 SMU determinará la ubicación de los productos en las góndolas y demás medios de exhibición (presenciales o virtuales). El espacio que corresponda a cada producto será determinado por SMU de forma autónoma según los criterios definidos para cada categoría.

4. VARIOS.

4.1 NO OBLIGACIÓN DE COMERCIALIZACIÓN.

4.1.1 Las Partes estarán obligadas a cumplir con lo establecido en las correspondientes Órdenes de Compra, aceptadas de forma expresa o tácita, pura y simplemente, por el Proveedor, salvo los casos expresamente exceptuados en estas NGAM, en el Acuerdo Comercial o en la legislación vigente.

4.1.2 No existe de parte de SMU obligación alguna de realizar compras, máximas o mínimas, asimismo las compras realizadas en periodos anteriores no aseguran en forma alguna que se realicen compras en el futuro. Estas circunstancias son esenciales para que SMU otorgue su consentimiento al Acuerdo Comercial respectivo.

4.2 DURACIÓN Y TERMINACIÓN.

4.2.1 El Acuerdo Comercial tendrá la duración que establezcan las Partes de mutuo acuerdo. Las Partes podrán poner término anticipado al Acuerdo Comercial mediante comunicación escrita, por correo certificado y dado con a lo menos 60 días corridos de anticipación. El ejercicio de este derecho no generará indemnizaciones de ninguna especie para las Partes, sin perjuicio del cumplimiento de las obligaciones pendientes de cada Parte. Comunicado el aviso de terminación del Acuerdo Comercial, el Proveedor abonará a SMU los descuentos e inversiones comprometidas en el Acuerdo Comercial, en la proporción temporal correspondiente.

4.3 APEGO A LA LEGALIDAD VIGENTE, BUENA FE, LIBRE COMPETENCIA Y CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA DE NEGOCIOS.

4.3.1 Las relaciones entre SMU y sus Proveedores deberán convenirse y ejecutarse con estricto apego a la legalidad vigente aplicable en Chile, los principios de buena fe, cooperación y lealtad recíproca. Ambas Partes asumen el compromiso de no incurrir en conductas que puedan ser catalogadas de desleales, ilegales o de malas prácticas comerciales o empresariales.

4.3.2 SMU ha consolidado sus valores y principios en un Código de Ética y Conducta de Negocios, el cual se encuentra disponible en su página web y establece un marco de acción común y entrega los lineamientos que deben guiar las actividades diarias, la ética en los negocios y la integridad personal. SMU espera lo mismo de sus Proveedores, asesores, contratistas y terceros en general, asumiendo el compromiso de no incurrir en conductas reñidas con el Código recién citado.

4.3.3 Para SMU es condición esencial de las relaciones que mantiene con sus Proveedores el pleno respeto de las normas que regulan la libre competencia, de tal manera que, cualquier incumplimiento por parte del Proveedor en estas materias, faculta a SMU para poner término inmediato al Acuerdo Comercial y sus anexos sin derecho a indemnización alguna a favor del Proveedor. SMU declara que rechaza todo tipo de práctica anticompetitiva.

4.3.4 Así también, el Proveedor se obliga a cumplir en todo momento, con los más altos estándares éticos y normativa vigente, procurando establecer relaciones sostenibles y de beneficio mutuo. En razón de lo anterior, SMU no acepta ni aceptará en caso alguno, respecto del Proveedor y ninguno de sus Proveedores, ninguna forma de corrupción, extorsión o soborno, conflicto de interés sin la debida gestión, infracción a los Derechos Humanos o Fundamentales, ni el incumplimiento de la legislación vigente, estando expresamente prohibidas, entre otras situaciones, la violencia y/o acoso en el trabajo, el trabajo infantil, la afectación de la libertad sindical, así como el trabajo forzado y tráfico de personas.

4.3.5 Además, el Proveedor se obliga a dar cumplimiento irrestricto a la ley N°19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores y toda otra legislación que tienda a su protección. El Proveedor declara conocer y aceptar en todas sus partes la Política de Cumplimiento de Protección al Consumidor de SMU; como así también la Política de Privacidad de Proveedores, y la Política de Libre Competencia. Cualquier incumplimiento por parte del Proveedor de estas materias facultará a SMU para dar término inmediato al Acuerdo Comercial, sin derecho a indemnización alguna a favor del Proveedor.

4.4 PREVENCIÓN DE DELITOS LEY N° 20.393.

4.4.1 El Proveedor reconoce que SMU ha implementado un Modelo de Prevención de Delitos según lo disponen los Artículos Nos. 3º y 4º de la Ley N°20.393, que establece la responsabilidad penal de las personas jurídicas por los delitos perpetrados en el marco de su actividad por o con la intervención de alguna persona natural que ocupe un cargo, función o posición en SMU, o por quien le preste servicios gestionando asuntos suyos ante terceros, sea con o sin su representación, siempre que la perpetración del hecho se vea favorecida o facilitada por la falta de implementación efectiva de un modelo adecuado de prevención de los delitos a los cuales tenga algún nivel de exposición.

4.4.2 Por ello, el Proveedor declara que no ha ejecutado en el pasado, y se obliga a no ejecutar en el futuro actividades conducentes a los delitos contemplados en el Artículo 1º de la Ley N°20.393, modificada por la Ley N°21.595 (Ley de Delitos Económicos), y denunciará al Encargado de Prevención de Delitos de SMU las conductas de las que tome conocimiento que puedan constituir un incumplimiento del Modelo de Prevención de Delitos de SMU o un delito de la Ley N°20.393, a través del Canal de Denuncias y Consultas dispuesto para tales efectos en su página web. Igualmente, informará inmediatamente a SMU si toma conocimiento de que uno de sus trabajadores(as) ha incurrido, en el marco de la prestación de servicios o provisión de mercadería, en una conducta que pudiera ser constitutiva de delitos.

4.4.3 El incumplimiento de cualquiera de las obligaciones y/o prohibiciones aquí descritas constituirá un incumplimiento de las NGAM y del Acuerdo Comercial, y será motivo suficiente para la terminación unilateral del Acuerdo Comercial por parte de SMU, sin derecho a indemnización alguna a favor del Proveedor.

4.4.4. La entrega de muestras de productos por parte de Proveedores o representantes de Proveedores a colaboradores de SMU con el objeto de un análisis objetivo de sus propiedades y su eventual inclusión como mercadería no se considerarán incentivos, ni regalos, obsequios, favores o donaciones. Tales muestras se deberán entregar en dependencias de SMU y sólo podrán salir de dichos espacios físicos en situaciones excepcionales debidamente autorizadas y siempre que fuese necesario para la utilización de los productos con fines de testeo y/o publicidad.

4.4.5. Todos los Proveedores serán sometidos a procesos de revisión que establezca SMU, tanto al inicio como durante la relación comercial, ya sea para evaluar riesgos relacionados a la Ley N°20.393 como riesgos legales, financieros, tributarios, ambientales, comerciales u otros que se definan. Además, deberán efectuar una declaración de conflicto de interés al ingresar a SMU y la renovarán de acuerdo con los procedimientos que ésta misma defina.

4.5 CANAL DE DENUNCIAS Y CONSULTAS.

4.5.1. SMU ha dispuesto un Canal de Denuncias y Consultas anónimo y confidencial para que los clientes, colaboradores, proveedores, prestadores de servicios, contratistas y otras terceras partes interesadas, puedan comunicar infracciones al Modelo de Prevención de Delitos, Código de Ética y Conducta de Negocios y/o a la legislación vigente. Los medios de este canal son:

- Sitio web de SMU a través de la opción Canal de Denuncias.
- Carta: en sobre sellado y dirigido a “Encargado de Prevención de Delitos” Cerro El Plomo N° 5680, piso 10°, Las Condes, Santiago.”

4.6 DATOS DE INTERLOCUTORES.

4.6.1. Tanto el Proveedor como SMU, con ocasión de la relación comercial, podrán hacer tratamiento de ciertos datos personales de interlocutores, trabajadores, personal externo o representantes de la otra Parte (los “Datos de Interlocutores”). Las Partes deberán tratar los Datos de Interlocutores en conformidad con la legislación de protección de datos aplicable, y en todos los casos, establecerán medidas de seguridad adecuadas para protegerlos.

4.6.2. SMU tratará los Datos de Interlocutores en conformidad con su Política de Privacidad de Proveedores, la que se encuentra permanentemente disponible en su página web.

4.6.3. El Proveedor declara y garantiza que cuenta con las bases de licitud necesarias para comunicar a SMU los Datos de los Interlocutores y permitir el posterior tratamiento por parte de esta y, cuando sea necesario en conformidad a la legislación aplicable, ha obtenido el consentimiento de los titulares. El Proveedor deberá facilitar el acceso a la política de privacidad indicada en el número anterior a sus Interlocutores.

4.6.4. El Proveedor acepta por sí y en representación de los titulares, que ciertos Datos de Interlocutores de los cuales es responsable, pueden ser divulgados, transferidos o almacenados por SMU (incluso a otros países) si ello es razonablemente necesario para celebrar o cumplir el Acuerdo Comercial. En caso de transferencia internacional de los Datos de Interlocutores, y cuando ello sea requerido bajo la legislación de protección de datos aplicable, SMU implementará los mecanismos necesarios para garantizar que los datos de Interlocutores que sean transferidos reciban niveles adecuados de protección de acuerdo con la ley aplicable.

4.7. INDEMINIDAD.

4.7.1 El Proveedor deberá mantener indemne a SMU por todo daño propio y/o responsabilidad frente a terceros que deba asumir SMU y que tenga por causa o se derive de los productos, servicios o conducta del proveedor, sin excepciones de ningún tipo. En aplicación de lo anterior, el proveedor deberá, entre otros, responder y compensar íntegramente a SMU en relación con el resultado de todo juicio, litigio, acción judicial, demanda, denuncia administrativa, infracción a la Ley de Protección a los Derechos del Consumidor, infracción al Reglamento Sanitario de Alimentos o cualquier otra normativa vigente; así como también cualquier otra acción o hecho del Proveedor que produzca el resultado de afectar patrimonialmente a SMU, ya sea en el ámbito laboral, seguridad social, y/o frente a cualquier daño o accidente, desperfecto, fractura y/o menoscabo, cualquiera sea su naturaleza, que puedan sufrir los bienes de SMU, sus colaboradores y/o clientes.

4.7.2 En caso de que SMU sea multado, condenado, sentenciado o sancionado por hechos derivados del Proveedor, SMU podrá pagar la multa, condena, sentencia o sanción, pudiendo repetir lo pagado en contra del Proveedor o bien, descontar de cualquier pago y/o facturación, las sumas derivadas de las multas, sanciones o indemnizaciones.

4.8 CONFIDENCIALIDAD.

4.8.1 Todo Proveedor se obliga a respetar la debida reserva, propia de los negocios, en el contexto de un libre mercado y en estricto apego a la normativa de defensa de la libre competencia. Por lo anterior, se compromete a no divulgar, bajo ninguna forma ni circunstancia, las negociaciones, condiciones, listas de costos, lista de productos, planes estratégicos y de marketing, información, material, ni datos de los acuerdos y compromisos suscritos entre el Proveedor y SMU.

4.8.2 Por su parte, SMU se compromete, de igual forma, a mantener en reserva los acuerdos, negociaciones y condiciones pactadas con el Proveedor, respetando así la estricta relación bilateral que llevará con cada Proveedor, velando así por el permanente apego a la normativa de libre competencia.

4.8.3 Toda la información a que tenga acceso el Proveedor con motivo u ocasión de la entrega o aprovisionamiento de mercaderías y/o la prestación de servicios tiene el carácter de confidencial. En consecuencia, el Proveedor no podrá revelar dicha información a terceros ni utilizarla para fines distintos de la entrega de bienes y/o la prestación de servicios, salvo autorización previa y por escrito otorgada por SMU.

4.8.4 El deber de confidencialidad tendrá vigencia con independencia de la terminación del Acuerdo Comercial y sus anexos.

4.8.5 No se entiende amparada en esta obligación de confidencialidad la información que: i) habiendo sido revelada bajo confidencialidad, pasa al dominio público sin la violación al deber de reserva estipulado en el presente u otro documento; ii) fue desarrollada independientemente, sin el uso de información confidencial proporcionada por SMU; iii) estaba en poder del Proveedor con anterioridad a la relación con SMU, y no estaba sujeta a obligación de confidencialidad; y iv) la información que sea requerida por la autoridad, sea administrativa o judicial, siempre y cuando el Proveedor dé noticia de inmediato a SMU de forma previa a la entrega de la información, a fin de que éste último tome las medidas que considere pertinentes, obligándose además a entregar únicamente la información que le haya sido expresamente requerida, haciendo su mejor esfuerzo

para en caso que la autoridad no haya especificado el tipo de información requerida, busque mantener la reserva de la mayor cantidad de información posible.

4.9 AUSENCIA DE RELACIÓN LABORAL.

4.9.1. Teniendo especial consideración del objeto del presente instrumento, un acuerdo en las distintas formas en que se realiza el aprovisionamiento de productos, y que SMU es una persona jurídica independiente del Proveedor y, bajo ninguna circunstancia podrá considerarse que tiene algún vínculo con este, sobre todo de naturaleza laboral, no pudiendo establecerse que son empleados de este último, ni viceversa. Las Partes dejan expresa constancia que la relación regida por el presente documento, para todos los efectos legales, es una relación de naturaleza comercial o civil y no laboral. De acuerdo a lo anterior, todo el personal que desempeñe labores relacionadas con la prestación de servicios o provisión de mercadería para SMU, ya sea de forma interna o con un tercero, lo realiza exclusivamente el Proveedor, sin constituir ningún tipo de lazo con SMU, de acuerdo a lo que se señala en los numerales siguientes.

4.9.2 Las Partes declaran que la relación regida por las NGAM no podrá ser interpretada en ningún caso como que se ha formado entre ellas una asociación permanente, joint venture, comunidad, ni sociedad de ningún tipo.

4.9.3 SMU no tendrá vinculación laboral de ningún tipo con los dependientes y/o contratistas y/o subcontratistas del Proveedor, quien será el único responsable de los actos realizados por éstos y del debido y oportuno cumplimiento de las obligaciones establecidas por la legislación laboral, previsional, de seguridad social, tributaria y cualquiera otra que sea aplicable en relación con su personal y/o contratistas y/o subcontratistas.

4.10 SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS, DOMICILIO Y JURISDICCIÓN.

4.10.1 Las Partes realizarán sus mejores esfuerzos para resolver sus diferencias directamente, procediendo siempre de buena fe. En el evento que una controversia planteada por el Proveedor no haya sido resuelta a juicio de ésta en un plazo razonable, el Proveedor tendrá derecho a plantearla conforme al sistema regulado en el documento "Manual del Defensor del Proveedor", publicado en Portal B2B, como así también en las páginas web de los supermercados Unimarc, Alvi, Mayorista 10 y Super 10 y/o las páginas web que SMU tenga en el futuro.

4.10.2 Para todos los efectos legales, las Partes fijan su domicilio en la ciudad de Santiago y prorrogan la competencia a sus Tribunales Ordinarios de Justicia.

4.11 NOTIFICACIONES Y COMUNICACIONES

4.11.1 Las comunicaciones y notificaciones entre las Partes se efectuarán, por regla general, mediante Comunicación Electrónica y/o Comunicación Manual.

4.11.2 SMU no será responsable de las consecuencias que resulten de cualquier cambio de dirección de correo electrónico o domicilio postal, que no le haya sido comunicado oportunamente, ni de las consecuencias que resulten de comunicaciones que habiendo sido enviadas por SMU a la casilla de correo electrónico o domicilio postal indicado por el Proveedor, no hayan sido recibidas por éste, aun por causas que no le sean imputables.

5. MODIFICACIONES A LAS NGAM

5.1 Las presentes NGAM pueden ser modificadas por SMU a su voluntad, siempre que se informe de tales cambios con a lo menos 15 días corridos de anticipación a su entrada en vigencia. Las modificaciones regirán solo hacia el futuro, y serán publicadas de forma notoria en Portal B2B, como así también en las páginas web de SMU y de los supermercados Unimarc, Alvi, Mayorista 10 y Super 10 y/o las páginas web que SMU tenga en el futuro.

ARTÍCULO TRANSITORIO

Las presentes NGAM regirán a partir del 28 de agosto de 2024 y conforme al número 1.1 de las mismas se entenderán aceptadas por los Proveedores desde la aceptación de la primera orden de compra que se emita bajo su vigencia.