

MANUAL DE PROVEEDORES NO RETAIL



1 de noviembre 2024

1. OBJETO, ÁMBITO DE APLICACIÓN Y PUBLICIDAD DEL MANUAL DE PROVEEDORES NO RETAIL

El objeto del presente documento es establecer los términos y condiciones generales y objetivos, dentro de un marco uniforme y transparente, que regirán las relaciones de SMU S.A. y sus filiales - en adelante indistintamente todos en conjunto "SMU" - con todos sus Proveedores y/o Prestadores de Servicio No Retail (salvo los de mercaderías que se encuentran regidos por las Normas Generales de Aprovisionamiento de Mercadería de SMU S.A., o por las Condiciones Generales para el Suministro Internacional de Mercadería). Lo anterior es sin perjuicio de la reglamentación especial para algunos Proveedores que pueda establecer SMU a través de Acuerdo Particulares que, dentro del marco general del presente documento, se pacten con cada Proveedor, mediante los respectivos instrumentos. En el caso de divergencia y/o discrepancia entre lo establecido en el presente Manual, y el Acuerdo Particular suscrito con un Proveedor, primará y prevalecerá lo establecido en el Acuerdo Particular.

El presente Manual se aplicará a las compras o adquisiciones de bienes o servicios por parte de SMU que no se relacionan con la comercialización o venta a público.

El presente instrumento, junto con los derechos y obligaciones que establece, se entenderá aceptado por el Proveedor No Retail desde el momento en que le sea encargado un determinado producto o servicio de acuerdo con los procedimientos propios de la misma, sin perjuicio de los Acuerdos Particulares que SMU pueda celebrar con cada uno de sus Proveedores. Para que el Proveedor No Retail pueda tomar conocimiento del presente manual, este será publicado en la página web de SMU, entre otras medidas.

Este instrumento es público y será exhibido de forma permanente y actualizada en el sitio web de SMU y vinculante a todo Proveedor No Retail que preste servicios a SMU y sus filiales.

En caso de subcontratación del servicio en los términos dispuestos por SMU, las normas del presente Manual son aplicables al subcontratista.

2. DEFINICIONES

Para efectos de este instrumento, los términos que a continuación se indican tienen los significados que en cada caso se les atribuyen, independientemente de su uso en singular o en plural, en género femenino o masculino o de cualquier otra forma o composición gramatical o sintáctica que sea necesaria, para la adecuada redacción y comprensión de este instrumento.

Los términos definidos tienen los significados que se les atribuyen, cualquiera sea la parte de este documento en que son empleados, ya sea antes o después de haber sido definidos.

- **Acuerdos Particulares:** Acuerdos, Contratos, Convenios, Cartas, Compromisos suscritos entre los Proveedores No Retail y SMU, que regulan las condiciones comerciales particulares y específicas de la contratación con cada uno de ellos.
- **Día hábil:** Se entenderá que son hábiles todos los días del año, salvo los sábados, domingos y feriados o festivos.
- **Manual de Proveedores No Retail:** El presente documento que contiene las normas que establecen los términos y condiciones generales y objetivos, dentro de un marco uniforme y transparente, que regirán las relaciones de SMU con todos sus Proveedores No Retail.
- **Orden de compra u Órdenes de compra:** Orden escrita emitida electrónicamente por SMU en formato pdf, en el que se registre la intención inequívoca de SMU de adquirir del Proveedor los productos o servicios que en las respectivas Órdenes de Compra se indican. De tal manera que, la

impresión de una Orden de compra o la captura de ésta por medio de fotografías u otros mecanismos, no será considerada una Orden de compra válidamente emitida por SMU, para todos los efectos legales y contractuales a que haya lugar.

- **Partes:** SMU y cada uno de los Proveedores No Retail.
- **Plazo de días:** Cada vez que en el presente Manual de Proveedores No Retail y/o el Contrato que suscriban las Partes se refiera a un plazo determinado de días, se entenderá que corresponde a un plazo de días corridos, salvo mención expresa de que el plazo corresponde a Días Hábiles. Los plazos que terminaren en un día sábado o inhábil, se entenderán prorrogados al día hábil inmediatamente siguiente
- **Prestador del Servicio o Proveedor No Retail:** Toda persona natural o jurídica, así como sus socios o accionistas, ejecutivos, empleados directos o subcontratados, asesores externos o mandatarios, que vende productos o presta servicios a SMU, ya sea de manera eventual, esporádica, periódica o permanente. No se consideran dentro de este Manual los proveedores de mercaderías, ya que se rigen por las Normas Generales de Aprovisionamiento de Mercadería de SMU S.A., o por las Condiciones Generales para el Suministro Internacional de Mercadería.
- **SMU, la Empresa, la Compañía:** Corresponde a la sociedad SMU S.A. y sus empresas filiales, que actualmente o en el futuro compre bienes o contrate los servicios de un Proveedor No Retail.

3. PRINCIPIOS RECTORES DEL PRESENTE MANUAL

En SMU y filiales somos conscientes de la importancia de nuestra cadena de suministro para cumplir con nuestro propósito de que *“Con Cercanía, hacemos la vida más fácil a nuestros clientes”*, por lo que los Proveedores No Retail deberán cumplir con los más altos estándares éticos y normativa vigente, procurando establecer relaciones sostenibles y de beneficio mutuo.

Es en este compromiso con la sostenibilidad que SMU y filiales no acepta, respecto de sus Proveedores No Retail ninguna forma de corrupción, extorsión o soborno, conflicto de interés sin la debida gestión, infracción a los Derechos Humanos, el no cumplir con la legislación vigente, estando expresamente prohibida la violencia y/o acoso en el trabajo, el trabajo infantil, así como el trabajo forzado y tráfico de personas o cualquier otra conducta ilícita sancionada por la ley.

a) Apego a la legalidad vigente, lealtad y buena fe

Las relaciones entre SMU y sus Proveedores deberán convenirse y ejecutarse con estricto apego a la legalidad vigente aplicable, 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, o ilegales, o de malas prácticas empresariales o de conductas reñidas con el Código de Ética y Conducta de Negocios de SMU.

b) Imparcialidad y respeto

Las decisiones de celebración de contratos y compromisos con los distintos Proveedores No Retail serán siempre imparciales, sin que SMU demuestre algún favoritismo ni ventaja injustificada de ningún tipo y sin discriminaciones arbitrarias de ninguna especie. Siempre se privilegiará de manera exclusiva, el interés comercial, patrimonial, técnico y reputacional de SMU, en concordancia de los lineamientos establecidos en nuestro Código de Ética y Conducta de Negocios, particularmente, en lo referido a los conflictos de interés.

La relación de SMU y sus filiales con Proveedores No Retail debe basarse en prácticas comerciales justas, eficientes, equitativas y no discriminatorias. Los productos y servicios de proveedores deben ser

contratados en función de su calidad, precio, plazo de entrega, conveniencia del producto o servicio y de acuerdo con las prácticas y procedimientos de compra establecidos por SMU.

SMU se compromete a dar un trato respetuoso y adecuado a cada uno de sus distintos Proveedores No Retail y con ello a sus ejecutivos y demás empleados y, espera un comportamiento recíproco por parte del Proveedor No Retail.

c) Prohibición de prácticas indebidas

Queda estrictamente prohibido a los Proveedores y a sus trabajadores, directores, gerentes, asesores, representantes o cualquier otro dependiente, ofrecer, entregar, dar, pagar, otorgar, extender o facilitar, directa o indirectamente, a cualquier trabajador, gerente, director, asesor o representante de SMU, comisiones, participaciones, agasajos, regalos, dádivas, prebendas, omisiones, condonaciones, o cualquier incentivo, tangible o intangible, directo o indirecto, tenga o no valor comercial, de parte de cualquier persona, que pretenda o pueda pretender la obtención de un trato comercial más favorable, en cualquier aspecto, en su relación comercial con SMU.

La infracción a la prohibición anterior será considerada como un elemento determinante para evaluar la terminación o continuidad de las relaciones comerciales con el Proveedor No Retail, sin perjuicio de la responsabilidad que correspondiere al Proveedor No Retail, de acuerdo a normas legales y reglamentarias vigentes.

4. NO OBLIGACIÓN DE CONTRATACIÓN

La publicación del presente Manual de Proveedores No Retail no implica una obligación continua y permanente en el tiempo para SMU de adquirir bienes o contratar servicios específicos o un cierto volumen de parte de los Proveedores. El presente documento es emitido con el propósito de regular de manera transparente, transversal y objetiva el régimen aplicable a las relaciones comerciales entre SMU y sus Proveedores No Retail y el servicio y/o entregas que se requiera de los Proveedores a través de las respectivas Órdenes de compra.

Por lo anterior, nada de lo expresado en este instrumento, ni el hecho de haber sido requerido el Proveedor No Retail en el pasado o ser requerido en el presente mediante la emisión de órdenes de compra, sin importar su número, monto o periodicidad, constituye una obligación de parte de SMU de adquirir o continuar adquiriendo productos o servicios de parte de Proveedor alguno.

Las Partes estarán obligadas a cumplir con lo establecido en las correspondientes Órdenes de Compra o acuerdos particulares o contratos respectivos, aceptadas de forma expresa o tácita, pura y simplemente, por el Proveedor No Retail, salvo los casos expresamente exceptuados en este documento, o Acuerdo Particular o en la legislación vigente.

5. APEGO A LA LEY

a) Libre competencia

El pleno respeto por parte de los Proveedores de las normas vigentes relativas a la libre competencia es un requisito esencial para iniciar y mantener una relación comercial con SMU. En este sentido, SMU declara que rige sus operaciones de conformidad a las normas vigentes aplicables en la materia y a su Manual de Cumplimiento de Normas de Libre Competencia y Política de Libre Competencia, evitando incurrir en cualquier tipo de práctica anticompetitiva. Por esta razón, SMU no acepta ni aceptará el envío de información comercial sensible respecto de sus competidores, como por ejemplo información de

precios, servicios u otros, y no proporciona ni proporcionará información de sus proveedores a la competencia de éstos.

Para garantizar el respeto a la libre competencia, SMU asegura a los Proveedores, competidores y clientes que no participará directa o indirectamente en ningún hecho que pueda impedir, restringir o entorpecer la libre competencia; como llegar a acuerdos de fijación de precios u otros acuerdos horizontales, ni abusar de una eventual posición dominante o realizar prácticas predatorias u otras conductas verticales. Asimismo, rechaza toda conducta que persiga desviar ilícitamente clientela del mercado.

b) Ausencia de relación laboral

SMU es una persona jurídica independiente del Proveedor y, en ninguna circunstancia será considerado empleado o trabajador de este último ni viceversa. Las partes dejan expresa constancia que la relación regida por el presente Manual, para todos los efectos legales, es una relación de naturaleza comercial o civil y no laboral. De acuerdo con lo anterior, todo el personal directo o indirecto del Proveedor No Retail que desempeñe labores relacionadas con la prestación de servicios o provisión de bienes para SMU, serán personas contratadas o subcontratadas por el Proveedor No Retail.

Las Partes declaran que la relación regida por este Manual de Proveedores No Retail 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.

Con todo, los Proveedores No Retail, deberán garantizar y promover un trato acorde, digno y libre de acoso y violencia, tanto hacia su personal directo o indirecto, como en las interacciones que, con ocasión de la prestación de servicios o provisión de bienes, se mantengan con personal de SMU y/o terceros ligados al mismo.

c) Responsabilidad laboral

SMU no tendrá vinculación laboral de ningún tipo con los dependientes directos y 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.

En caso de ser aplicable, en base a la normativa laboral vigente, SMU exigirá que se le exhiba toda la documentación pertinente que acredite el cumplimiento de las obligaciones laborales, previsionales y de seguridad social, que correspondan, para con los dependientes del Proveedor No Retail, como requisito previo para el pago de las facturas que emita este último a SMU. Igualmente, SMU, en cumplimiento de la normativa vigente, podrá a la vez, proceder a la retención del pago de las facturas que el Proveedor le haga llegar de acuerdo con este instrumento, así como en general cualquier cantidad que le deba pagar por cualquier concepto. Las sumas que se retengan con motivo del ejercicio del derecho antes consagrado serán mantenidas en poder de SMU hasta que el Proveedor otorgue garantía suficiente de que las obligaciones laborales, previsionales y de seguridad social serán o han sido pagadas. Con todo en los casos pertinentes SMU podrá ejercer el Derecho de Pago por Subrogación.

La remuneración mínima que reciban los Trabajadores y Trabajadoras de los Proveedores No Retail de SMU y filiales no podrá ser inferior al mínimo que la normativa laboral vigente.

La libertad de expresión, de asociación y derecho a la negociación colectiva es una prerrogativa irrenunciable de todo trabajador o trabajadora del Proveedor No Retail de SMU y filiales de acuerdo con la normativa vigente.

Los Proveedores No Retail promoverán internamente equipos de trabajo diversos, garantizando las mismas oportunidades entre sus trabajadores, no estando permitidos actos u omisiones discriminatorios basados en motivos de, entre otros, raza, color, sexo, maternidad, lactancia materna, amamantamiento, edad, estado civil, sindicalización, religión, opinión política, nacionalidad, ascendencia nacional, situación socioeconómica, idioma, creencias, participación en organizaciones gremiales, orientación sexual, identidad de género, filiación, apariencia personal, enfermedad o discapacidad u origen social, que tengan por objeto anular o alterar la igualdad de oportunidades o de trato en el empleo y la ocupación. Garantizando de la misma forma, un trato libre de acoso y violencia, compatible con la dignidad de la persona, perspectiva de género, previniendo discriminaciones por dicho motivo, y adoptando medidas idóneas para abordar el acoso laboral y sexual y violencia.

SMU promueve en sus Proveedores No Retail la generación de medidas de conciliación que favorezcan el respeto de la vida personal y familiar de sus trabajadores y trabajadoras, facilitando el mejor equilibrio entre éstos y sus responsabilidades laborales según la legislación vigente.

Los Proveedores No Retail de SMU deben ofrecer a sus trabajadores un entorno laboral seguro y con las condiciones de salubridad que ha establecido la autoridad y acorde con los peligros y riesgos específicos de cada actividad. El Proveedor No Retail deberá tomar las medidas adecuadas para prevenir la ocurrencia de accidentes laborales y/o enfermedades profesionales, entregando los respectivos implementos de protección y seguridad que garanticen las condiciones mínimas de seguridad en el trabajo. Asimismo, el personal del Proveedor No Retail deberán recibir la capacitación idónea en materia de seguridad y salud de forma tal que puedan identificar los riesgos asociados a la actividad y al entorno laboral y las prácticas necesarias para minimizarlos.

Con todo, los Proveedores No Retail, deberán garantizar y promover un trato acorde, digno y libre de acoso y violencia, tanto hacia su personal directo o indirecto, como en las interacciones que, con ocasión de la prestación de servicios o provisión de bienes, se mantengan con personal de SMU y/o terceros ligados al mismo.

d) Propiedad intelectual e industrial

Las Partes deberán cumplir con todas las leyes y reglamentos que regulan la propiedad intelectual e industrial, de manera que garantizarán su calidad de propietario de los derechos de propiedad intelectual o industrial que contengan los bienes y/o servicios que comercializan, o en su defecto, que cuentan con todas las autorizaciones necesarias para comercializar dichos bienes y/o servicios y que, por lo tanto, su comercialización no afecta los derechos de propiedad industrial o intelectual y derechos al honor, la intimidad y la propia imagen de terceros.

El Proveedor deberá tener la propiedad plena sobre los productos y/o servicios 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. Dicha información podrá ser exigida por SMU en cualquier momento de la relación comercial. Tratándose de productos intangibles (e.g., softwares), el Proveedor deberá asegurar el origen legal del producto mediante la exhibición de las licencias, patentes o cualquier otro tipo de derechos que se tengan.

El Proveedor se obliga a defender judicial y extrajudicialmente a SMU de toda acción o demanda que encuentre su fundamento en la violación a las normas de propiedad intelectual e industrial de los bienes o servicios que el Proveedor pone a disposición de SMU. El Proveedor faculta expresamente a SMU a contratar, a su costa, las defensas judiciales o extrajudiciales que esta última estime pertinente para enfrentar dichos juicios o reclamos.

e) Cumplimiento de la legislación ambiental:

Los Proveedores No Retail de SMU y filiales actuarán en todo momento cumpliendo con la legislación medioambiental especialmente en materia de residuos, energía, emisiones, ruido, consumo de recursos y/o sustancias peligrosas.

En razón de lo anterior, SMU y filiales considerará el desempeño energético como criterio relevante para la adquisición de equipos y servicios por parte del Proveedor.

f) Código de Ética y Conducta de Negocios:

El Proveedor toma conocimiento de que SMU cuenta con un Código de Ética y Conducta de Negocios, y al momento de aceptar una Orden de Compra declara haber recibido una copia de este, aceptando y obligándose a cumplirlo en todas sus partes.

El Proveedor reconoce que el Código de Ética y Conducta de Negocios de SMU forma parte de la relación comercial para todos los efectos legales y cualquier incumplimiento podrá ocasionar las responsabilidades que correspondan, incluyendo la terminación de dicha relación comercial en los casos más graves, sin derecho a ningún tipo de indemnización, y sin perjuicio de las acciones legales y administrativas que correspondan conforme a la normativa vigente.

g) Modelo de Prevención de Delitos:

El Proveedor declara conocer que SMU ha implementado un Modelo de Prevención de Delitos (en adelante "MPD"), según lo dispone la Ley N°20.393, con la finalidad de prevenir la comisión de los delitos que pudiesen ser perpetrados en el marco de su actividad, por o con la intervención de alguna persona natural que ocupe un cargo, función o posición en ella, o le preste servicios gestionando asuntos suyos ante terceros, 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 tales delitos, por parte de la persona jurídica.

El Proveedor reconoce que el MPD ha considerado las actividades y/o procesos que desarrolla SMU, identificando aquellas situaciones que podrían implicar riesgos de conductas delictivas. Asimismo, reconoce que se han levantado protocolos y procedimientos para mantener un ambiente de control adecuado, y que serán sancionadas las conductas que infrinjan el MPD; y, a su vez, que cuenta con un Canal de Denuncias en el cual se deben denunciar las conductas irregulares, delictuales e infraccionales, respecto de las que tome conocimiento.

Tanto la Política Corporativa de Prevención de Delitos de la Compañía y el Resumen del Modelo de Prevención del Delitos de esta (documentos que conforman el MPD), se entenderán formar parte de la relación comercial entre el proveedor y SMU para todos los efectos legales. Dichos documentos se encuentran disponibles en la página web de SMU.

Tanto al Proveedor como a su personal, en cumplimiento del MPD, les está expresamente prohibido:

- Realizar, en su relación con SMU y en el contexto de las actividades que preste o desarrolle para ésta, cualquier acto ilícito, contrario a la ley o a la normativa dispuesta por SMU, especialmente aquellos contemplados en el artículo 1° de la Ley N°20.393 (incluyendo los delitos que fueron incorporados por la Ley N°21.595).
- Dar, ofrecer, prometer y/o entregar en su nombre o beneficio, cualquier pago y/o dádiva indebida a funcionarios públicos o particulares, nacionales o extranjeros, con quienes mantenga relaciones comerciales, por tanto, se prohíbe al Proveedor expresamente cualquier acto de corrupción.
- Realizar cualquier tipo de daño físico o psíquico sobre trabajadores y trabajadoras de SMU, clientes o cualquier otra persona en las dependencias de SMU, mientras esté en el ejercicio de sus funciones con ocasión de la prestación del servicio objeto de la relación comercial. Lo anterior incluye, aunque no se limita a: (i) la realización de agresiones que impliquen lesiones corporales, cualquiera sea su carácter; (ii) la perpetración de amenazas; (iii) la realización de actos violentos contra la propiedad ajena; y (iv) el uso de armas, cualquiera sea su naturaleza, con la finalidad de amedrentar, amenazar, intimidar, causar miedo o agredir a una persona.
- Realizar, de cualquier forma, ya sea directa o indirectamente, actos tendientes a conocer información comercialmente sensible ajena; o entregar información comercialmente sensible o secretos comerciales de terceros con la finalidad de obtener ventajas, beneficios y/o mejores condiciones comerciales, de precio, contractuales, de pago, de crédito, o de cualquier otra naturaleza. Lo anterior incluye, pero no se limita a, captar (por cualquier medio y, de cualquier forma) información comercial secreta o sensible de terceros, revelar dicha información para la obtención de beneficios económicos, o permitir que otros accedan a dicha información.
- Para aquellos servicios que se presten bajo el régimen de subcontratación laboral, deberá no contratar personal de forma ilegal o sin cumplir con las exigencias establecidas por la ley laboral vigente. Esto incluye, pero no se limita a: contratar a personas menores de edad; pagar salarios inferiores al sueldo mínimo o bajo condiciones de desigualdad, aprovechándose de la situación en la que se encuentre el (la) trabajador(a).
- Comercializar bienes cuyo origen sea ilícito o desconocido, debiendo saberlo, por ejemplo, aunque esta enumeración no sea taxativa, productos provenientes de hurto, robo, receptación o contrabando. Asimismo, se prohíbe la comercialización de productos a sabiendas defectuosos, en mal estado o que no cumplan con las condiciones mínimas de calidad exigidas en el Acuerdo Particular o en este Manual, que puedan poner en peligro la salud y seguridad de las personas.

Para efectos de dar cuenta su deber de prevención, el Proveedor se obliga a:

- Informar de inmediato a SMU, al Encargado de Prevención de Delitos, o utilizar el Canal de Denuncias disponible al cual se puede acceder en la página web, si tiene conocimiento de alguna situación que implique la comisión de alguno de los delitos de la Ley N°20.393 o de la Ley N°21.595.

- Cumplir, rigurosamente y de buena fe, con todas las leyes y regulaciones aplicables al trabajo, servicio, producto o equipo a entregar, o respecto de cualquier otra prestación que deba realizar para SMU en virtud de la relación comercial.
- Tomar conocimiento de todas las comunicaciones que SMU informe al Proveedor sobre el Modelo de Prevención de Delitos, sus directrices, políticas y procedimientos para la mitigación de riesgos y/o la prevención de delitos; así como asistir a todas las capacitaciones en las que sea requerida su presencia relativas al Modelo de Prevención de Delitos que imparta SMU.
- 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, retención indebida de cotizaciones de seguridad social, 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.
- Realizar una declaración de conflicto de interés cada vez que se inicie un proceso de licitación, cotización, negociación o renovación del contrato, la que tendrá una vigencia de 2 años, y deberá renovarse de continuar los servicios, sin perjuicio de la obligación de declarar todo eventual conflicto de interés sobreviniente.

El Proveedor deberá realizar su declaración de conflicto de interés en la plataforma establecida por SMU. Asimismo, es obligación del Proveedor declarar si alguno de sus accionistas, dueños o propietarios tiene más del 10% de la sociedad y además es director, gerente y/o ejecutivo principal de SMU y/o sus empresas filiales.

El incumplimiento de las disposiciones establecidas en el Acuerdo Particular o en esta cláusula del Manual que impliquen riesgos para SMU de incumplir la Ley N°20.393 y Ley N°21.595 se considerará como una infracción grave a las obligaciones y compromisos asumidos por el Proveedor y será ponderado como un elemento determinante para evaluar la terminación o continuidad de las relaciones comerciales, sin perjuicio de la responsabilidad que correspondiere de conformidad a las normas legales y reglamentarias vigentes.

h) Libre Competencia y Protección al Derecho de los Consumidores:

El Proveedor acuerda que el cumplimiento de sus obligaciones en virtud de la relación comercial se ajustará estrictamente a la Política de Libre Competencia (“Política”) y todas las leyes y normativas de Libre Competencia que se encuentren vigentes en Chile, lo que incluye sin carácter limitativo, el Decreto con Fuerza de Ley N°1 del Ministerio de Economía del año 2004, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado del Decreto Ley N°211, de 1973, y sus modificaciones y la nueva ley de Delitos Económicos en relación con estas materias, en virtud de lo establecido en la Ley 21.595 y la Ley 20.393. En consecuencia, el Proveedor se obliga a que ni ningún mandatario, afiliado, empleado u otra persona que actúe en su nombre, actuará en contraposición a las normas de Libre Competencia ya señaladas, evitando incurrir en cualquier tipo de práctica anticompetitiva directa o indirectamente.

El Proveedor se obliga a proveer asistencia y cooperación en las investigaciones de posibles violaciones a la Política y/o a la normativa de Libre Competencia. Adicionalmente, se compromete a comunicar a la

Compañía todo acto o conducta anticompetitiva del cual tome conocimiento en el contexto de la prestación de sus servicios a SMU S.A mediante los canales dispuestos al efecto.

Por su parte, el Proveedor se obliga a dar cumplimiento, en la medida que le sea aplicable a las normas sobre protección de los derechos de los consumidores y toda otra legislación que tienda a su protección (ley N°19.496). El Proveedor declara conocer y aceptar en todas sus partes la Política de Cumplimiento de Protección al Consumidor de SMU.

i) Canal de Denuncias:

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.

Se puede acceder al canal de denuncias y consultas a través de la página web de la Compañía en el banner “Canal de Denuncias”.

El incumplimiento de cualquiera de las obligaciones y/o prohibiciones descritas en las letras precedentes o en los documentos individualizados precedentemente, constituirá un incumplimiento grave por parte del Proveedor y será motivo suficiente para la terminación unilateral e ipso facto de la relación comercial por parte de SMU, sin derecho a indemnización alguna a favor del Proveedor.

6. FORMA DE PAGO

a) Órdenes de compra o pedido de compra

SMU podrá emitir Órdenes de Compra, pedido de compra u Órdenes de Servicios al Proveedor (ambas indistintamente “Órdenes de Compra”). Las Órdenes de Compra que emita SMU deberán contener al menos: (i) Individualización del Proveedor; (ii) Fecha de emisión de la Orden de Compra; (iii) Identificación del producto o servicio y su cantidad; (iv) Lugar y fecha de entrega de la mercadería si corresponde; (v) Precio; (vi) Descuentos aplicables; (vii) Horario y días de reposición en caso que aplique; y (viii) Sociedad.

La Orden de Compra será nominativa y el Proveedor no podrá cederla ni transferirla.

La Orden de Compra se entenderá aceptada por el Proveedor desde el momento en que éste efectúa la entrega del producto en la fecha y lugar indicado en la Orden de Compra o comienza a prestar el servicio. El Proveedor podrá rechazar una Orden de Compra informando a través de un correo electrónico o por carta de las causas de la no aceptación.

b) HES o HEP, Hoja de Entrada de Servicio u Hoja de Entrada de Producto

SMU entregará un documento HES/HEP que proporciona un número de recepción, el cual es generado una vez recibido el bien o servicio adquirido a su conformidad.

Para el caso de HES, el número debe esta debe ser incorporado al DTE´s para proceder con la facturación.

c) Facturación

Por cada Orden de Compra, el Proveedor deberá emitir una factura, la que deberá enviar al Servicio de Impuestos Internos y procurar su aceptación por este organismo. Asimismo, el Proveedor deberá enviar la factura a una de las casillas de DTE establecidas por SMU – especificada para cada una de sus filiales –

en formato electrónico y XML por cada HES emitida, el Proveedor deberá emitir una factura. Una orden de compra puede contener una o más HES.

En caso de que las facturas de ventas del Proveedor no cumplan con el párrafo anterior, o presenten discrepancias con respecto a las condiciones establecidas en las Órdenes de Compra y/o en la HES/HEP, o carezcan de los documentos Órdenes de Compra y/o HES/HEP, podrán ser reclamadas al Proveedor, por motivo fundado, dentro del plazo legal en conformidad con la Ley 19.983.

d) Pago

Para que la factura sea autorizada a pago, deberá estar asociada a una Orden de Compra - emitida por SMU con anterioridad - y poseer una recepción (HES/HEP). Es requisito fundamental para la liquidación de las facturas de venta del Proveedor, que no existan discrepancias en estos documentos.

El Proveedor podrá optar por el pago mediante vale vista disponible en un banco designado por SMU, o bien, mediante el depósito directo en su cuenta corriente designada. El mecanismo de pago que se emplee deberá ser comunicado por el Proveedor oportunamente.

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. Los pagos emitidos tanto al tercero Factoring como al Proveedor que realice Factoring, serán efectuados por SMU mediante transferencia electrónica o vale vista del Banco Itaú, contra la entrega material del certificado de anotación que acredita la cesión de facturas electrónicas, de conformidad a la normativa vigente.

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.

e) Atención de consultas financieras

SMU dispone de diferentes canales de atención al Proveedor, con el propósito de ajustarse a las necesidades de información financiera, administrativa, contable o tributaria. El Proveedor siempre tendrá a su disposición un servicio de atención gratuito:

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

De tal manera que, se tendrá por inválida cualquier otra comunicación intercambiada entre SMU y el Proveedor No Retail que se refiera a consultas financieras y que se realicen a canales distintos de los señalados precedentemente. Cualquier colaborador de SMU que reciba un correo electrónico de un Proveedor No Retail sobre consultas financieras, lo derivará al área de SMU correspondiente.

7. EVALUACIÓN SOLVENCIA FINANCIERA - DECLARACIÓN DE CONFLICTOS DE INTERÉS.

Durante la vigencia de la relación comercial, el Proveedor se someterá anualmente a una evaluación ya sea para evaluar riesgos relacionados a la Ley 20.393, como riesgos legales, financieros, tributarios, comerciales u otros que SMU defina.

La evaluación de Proveedores será realizada por la consultora definida e informada por SMU para llevar a cabo estos procedimientos, con quien SMU mantiene un acuerdo de confidencialidad en relación con la documentación e información suministrada por los Proveedores.

El costo de dicha evaluación será de cargo del Proveedor y el pago se debe realizar directamente a dicha consultora. Se deja constancia que SMU no realiza reembolsos ni subsidios de ningún tipo por esta evaluación a los Proveedores. Este proceso considera una evaluación Legal, Financiera, Comercial y Laboral de los Proveedor y Prestadores de Servicios e incluye un reporte que será entregado tanto al Proveedor como a SMU.

Adicionalmente, el Proveedor deberá efectuar una declaración de conflicto de interés al inicio de la relación contractual o comercial, la que tendrá una vigencia de 2 años, y deberá renovarse de continuar los servicios, sin perjuicio de la obligación de declarar todo eventual conflicto de interés sobreviniente. El Proveedor deberá realizar su declaración de conflicto de interés en la plataforma establecida por SMU. Asimismo, es obligación del Proveedor declarar si alguno de sus accionistas, dueños o propietarios tiene más del 10% de la sociedad y además es director, gerente y/o ejecutivo principal de SMU y/o sus empresas filiales. Esta declaración no tiene costo para el Proveedor.

8. BOLETA O PÓLIZA DE GARANTÍA.

De ser así requerido por la Compañía, el Proveedor durante toda la vigencia de la relación comercial deberá entrega a la Compañía y mantener vigente una de las siguientes garantías:

a) Boleta de Garantía Bancaria

Boleta de Garantía Bancaria, nominativa, a la vista, y a nombre de la sociedad y por el monto que se indique, con vigencia hasta 120 días posteriores al término de la relación comercial.

El Proveedor se obliga a mantener una Boleta de Garantía Bancaria vigente durante toda la relación comercial, por lo cual, de vencer la Boleta de Garantía Bancaria existente y/o renovarse la relación comercial el Proveedor deberá entregar a la Compañía, con a lo menos 30 días previos al vencimiento/ renovación, una nueva Boleta de Garantía Bancaria, en los mismos términos y montos requeridos previamente; con vigencia hasta 120 días posteriores a la nueva fecha del término de la relación comercial. En caso de renovación o sustitución de la Boleta de Garantía Bancaria, el Proveedor deberá entregarla al administrador designado por la Compañía.

De no entregarse por parte del Proveedor la nueva Boleta de Garantía Bancaria en los términos y plazos señalados en los párrafos precedentes, la Compañía podrá hacer efectivo el cobro de la Boleta de Garantía existente; o retener de cualquier monto pendiente de pago al Proveedor, las sumas necesarias para constituir un fondo hasta por el monto de la referida garantía; y además queda facultada desde ya para suspender el reajuste por IPC de las tarifas que se hubiesen acordado.

Si procediere, dicha Boleta de Garantía Bancaria será devuelta al Proveedor dentro de los seis meses siguientes al término del Relación comercial. Si procediendo la devolución, ésta no es retirada por el Proveedor en el plazo informado por la Compañía, esta última quedará facultada para realizar la destrucción material de la Boleta de Garantía Bancaria vencida.

La Compañía podrá hacer efectivas las Boleta de Garantía en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones de la Relación comercial.

b) Póliza de Garantía

En caso de que el Proveedor opte por una Póliza de Garantía, esta debe ser a la vista, a primer requerimiento e irrevocable, y emitida por una compañía de seguros con una clasificación de riesgo A o superior, además; deberá incluir expresamente las multas y acciones o reclamaciones fundadas en la Ley de Subcontratación, especialmente aquellas fundadas en lo dispuesto en los artículos 183-A y siguientes del Libro I del Código del Trabajo, Título VII del Trabajo en Régimen de Subcontratación y del Trabajo en Empresas Transitorias de Servicios. La Póliza de Garantía no debe contener exclusiones y/o cláusula restrictiva alguna que puedan limitar su cobertura y cobro inmediato.

Para acreditar que la Póliza de Garantía esté vigente, el Proveedor, si así la Compañía lo requiriere, deberá remitir el comprobante de pago de la prima al contado dentro de los 30 días.

El Proveedor se obliga a mantener una Póliza de Garantía vigente durante toda la relación contractual, por lo cual, de vencer la Póliza de Garantía existente y/o renovarse la relación comercial el Proveedor deberá entregar a la Compañía, con a lo menos 30 días previos al vencimiento/ renovación, una nueva Póliza de Garantía, en los mismos términos y montos señalado en el párrafo precedente; con vigencia hasta 120 días posteriores a la nueva fecha del término de la relación comercial. En caso de renovación o sustitución de las Pólizas de Garantía, el Proveedor deberá entregarla al administrador designado por la Compañía.

De no entregarse por parte del Proveedor la nueva Póliza de Garantía, la Compañía podrá realizar la retención de cualquier monto pendiente de pago al Proveedor, las sumas necesarias para constituir un fondo hasta por el monto de la referida garantía. Además, la Compañía queda facultada desde ya para suspender el reajuste por IPC de las tarifas que se hubiesen acordado.

Si procediere, dicha Póliza de Garantía será devuelta al Proveedor dentro de los seis meses siguientes al término de la relación comercial. Si procediendo la devolución, ésta no es retirada por el Proveedor en el plazo informado por la Compañía, esta última quedará facultada para realizar la destrucción material de la Póliza de Garantía vencida.

La Compañía podrá hacer efectivas la Póliza de Garantía en caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones de la relación comercial, con excepción de la obligación de no renovación de la Garantía existente, por vencimiento/renovación de la relación comercial; y/o las multas asociadas a dicho incumplimiento.

9. TÉRMINO IPSO FACTO DE LA RELACIÓN COMERCIAL

SMU podrá, a su arbitrio, ponerle término ipso facto a la relación comercial con el Proveedor, en caso que se produzca alguna de las siguientes circunstancias:

- a) Incumplimiento del Proveedor de cualquiera de las obligaciones establecidas, especialmente las relativas a la prestación de los servicios y a sus obligaciones laborales, previsionales o tributarias;
- b) Disolución, término de giro, o liquidación del Proveedor;
- c) El Proveedor haya solicitado ante el juzgado de letras competente su Liquidación Voluntaria o se haya iniciado en su contra un procedimiento de Liquidación Forzosa de sus bienes, conforme a lo establecido en la ley 20.720. o efectuare cesión de bienes.
- d) Si la evaluación financiera del Proveedor muestra señales inequívocas de insolvencia financiera o económica en el corto plazo;
- e) Si el Proveedor demostrare falta de adecuación técnica para prestar los servicios, o el Proveedor

- no destina suficientes recursos técnicos, económicos, de personal o equipo, en cantidad y calidad, que pongan en peligro el cumplimiento del objetivo de la relación comercial;
- f) Si el personal del Proveedor faltare en forma reiterada las normas mínimas de respeto, tanto respecto de los colaboradores de SMU como respecto a sus clientes y proveedores;
 - g) Si el Proveedor no resguardare la confidencialidad de la información recibida desde SMU; y
 - h) Si el Proveedor no entregara/renovara la boleta o póliza de garantía o incumpliera con alguno de los términos establecidos y/o acordados con SMU.

En cualquiera de estos casos anteriores, bastará con que SMU envíe una carta certificada al Proveedor, declarando la existencia de una causal de terminación ipso facto y manifestando su voluntad de terminarlo. En este caso, la relación comercial se entenderá terminado a partir desde ese mismo momento sin necesidad de declaración judicial, arbitral o administrativa ulterior, ni derecho a indemnización alguna a favor del Proveedor.

10. PROCEDIMIENTO DE MULTAS

En caso de que las Partes establezcan uno o más multas para el objeto de la relación comercial, el procedimiento para el cobro de la multa será el siguiente:

- i. Detectada una situación que amerite la aplicación de una o más multas, SMU notificará inmediatamente de ello al Proveedor, por escrito, informándole sobre la multa a aplicar y sobre los hechos en que aquella se motiva.
- ii. A contar de la notificación, el Proveedor tendrá un plazo de 5 días hábiles para efectuar sus descargos por escrito ante SMU, acompañando todos los antecedentes que respalden su posición.
- iii. Vencido el plazo indicado en la letra anterior sin que se hayan presentado descargos, se aplicará la correspondiente multa; pudiendo descontarse incluso de cualquier monto pendiente de pago por parte de SMU; o bien, descontar del pago mensual, y/o de las Garantía que hubiese, las sumas derivadas de las multas, sanciones o indemnizaciones.
- iv. Si el Proveedor ha presentado descargos dentro del plazo establecido para estos efectos, SMU revisará los antecedentes presentados, pudiendo rechazarlos o acogerlos total o parcialmente; lo cual será informado por escrito al Proveedor en un plazo mínimo de 5 días hábiles. De aplicarse la multa, esta podrá descontarse incluso de cualquier monto pendiente de pago por parte de SMU; o bien, descontar del pago mensual, y/o de las Garantía que hubiese, las sumas derivadas de las multas, sanciones o indemnizaciones.

11. PRINCIPALES OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DEL PROVEEDOR

Sin perjuicio de las demás obligaciones que se establecen en el presente Manual, como aquellas que se puedan establecer en los Acuerdo Particulares, los Proveedores de SMU deberán:

- a. Contratar en conformidad a las disposiciones del Código del Trabajo, directamente, por su propia cuenta y riesgo, como asimismo bajo su subordinación y dependencia al personal suficiente y apto que sea necesario para el adecuado cumplimiento de los servicios que se ha obligado a prestar. Con todo, el personal del Proveedor deberá ser instruido por este último acerca de las normas de funcionamiento de SMU, horarios, lugares de circulación y cualquier otra normativa interna que sea necesaria para una oportuna y adecuada prestación de los servicios contratados, por lo que el Proveedor será responsable de que sus trabajadores respeten eficazmente los procedimientos, reglas y disposiciones dictadas por SMU;
- b. No realizar u omitir cualquier acto o hecho que directa o indirectamente perjudique o

- afecte los intereses patrimoniales y/o comerciales de SMU e indemnizarlos de los daños y perjuicios que le ocasione;
- c. Guardar absoluta confidencialidad de las tareas que realice y de todo conocimiento o información que él o su dependencia adquieran de SMU;
 - d. Cumplir con todas las leyes o normas jurídicas aplicables a las actividades que desarrolle en beneficio de SMU, manifestando que cuenta con todos los permisos, habilitaciones y/o autorizaciones requeridas para ejercer su actividad;
 - e. El Proveedor se obliga a aceptar y cumplir las normas y políticas de prevención de riesgos y seguridad, estipuladas por SMU o las que dicte en el futuro, comprometiéndose a que el personal de su dependencia haga pleno cumplimiento de ellas;
 - f. El Proveedor se compromete a poner en conocimiento de SMU en forma inmediata y oficial todo incidente o evento crítico relacionado con las funciones encomendadas a su servicio;
 - g. El Proveedor se compromete con SMU a implementar y mantener documentados los mecanismos de control y monitoreo sobre sus procesos o servicios, con el propósito de asegurar que la información entregada a SMU bajo la relación comercial sea exacta, correcta y no alterada, es decir, que la integridad de la información no sea afectada en ningún momento ni aspecto. Asimismo, el Proveedor se obliga a contar con medios o mecanismos de control que eviten que la información que se entrega a SMU contenga códigos maliciosos (información infectada, programas ocultos), que puedan poner en riesgo los activos de SMU.
 - h. El Proveedor se obliga a mantener operacionales y en buen estado de conservación los elementos y equipamiento necesario para el buen desempeño del servicio objeto de la relación comercial, los que repondrá en caso de deterioro, fallas o pérdida;

12. CONFIDENCIALIDAD

El Proveedor acepta y reconoce el carácter esencial que tiene la necesidad de mantener la más total y absoluta reserva y confidencialidad de todo cuanto pueda llegar a su conocimiento, o que pueda él tener acceso en forma directa o indirecta y que diga o pueda decir relación con los negocios o actividades particulares o generales de SMU, de sus empresas relacionadas o clientes, tanto durante la vigencia de la relación comercial como luego de su terminación. La obligación anterior se extiende especialmente a toda información concerniente a los trabajadores de SMU, sean estos identificados o identificables.

En especial respecto de todo aquello relativo a remuneraciones, términos y condiciones comerciales, asuntos de negocios, contratos, tecnología, proyectos, especificaciones de productos, sistemas operativos, diseños, patentes, fórmulas, planes, secretos de manufacturas, know how, ideas comerciales, industriales e información técnica, y en general, sobre cualquier otra materia que diga relación con el objeto de la relación comercial o relacionada con los productos o el funcionamiento general del Proveedor y demás aspectos o información, sea cual fuere su naturaleza y que en definitiva, resulte ser de aquella información que es propia de SMU y que es de presumir que este último no tiene interés alguno en que sea divulgada o aplicada por personas diferentes de aquellas a las cuales expresamente autorice para tal efecto. En consecuencia, dicha información, de proceder, sólo podrá ser usada por el Proveedor durante la vigencia de la relación comercial, en la forma y condiciones necesarias para dar adecuado cumplimiento al mismo y sujeto siempre a la obligación del Proveedor de informar de inmediato a SMU acerca de todo conflicto real o potencial de intereses que el Proveedor pueda tener o llegar a tener respecto de tal información en relación con actividades propias o servicios profesionales independientes que él pueda actualmente o en el futuro prestar para otras entidades.

Si durante la relación comercial, los empleados del Proveedor adquieren nuevos conocimientos y herramientas que amplíen su conocimiento y desarrollo profesional, podrán utilizar dichos conocimientos para sus actividades comerciales, siempre y cuando mantengan su obligación de confidencialidad y no divulgación de la información contenida en este numeral.

Asimismo, el Proveedor reconoce y acepta que la reserva y confidencialidad antes señalada subsistirá en forma permanente, indefinida e independientemente de la vigencia o término de la relación comercial. Del mismo modo, las Partes acuerdan que, una vez producido el término de ella, el Proveedor deberá restituir en un solo acto y en forma inmediata todos y cada uno de los documentos y demás información material que él tenga y que sea de propiedad o diga relación con actividades o asuntos propios de SMU.

Adicionalmente, lo precedentemente señalado es también aplicable a los trabajadores, empresas relacionadas, representantes y socios del Proveedor y que éste debe tomar todas las medidas para que dichas personas estén permanentemente informadas y cumplan esta obligación de reserva y confidencialidad.

El Proveedor se encuentra impedido, salvo autorización previa y por escrito de SMU, de confeccionar respaldos o copias de cualquier información o antecedente que le hubiese proporcionado o entregado SMU, en cualquier formato o medio, para el desarrollo de los servicios objeto de la relación comercial.

13. INDEMNIDAD

El Proveedor deberá mantener indemne a SMU en relación con el resultado de todo juicio, litigio, acción judicial, demanda, denuncia administrativa, y cualquier otra que produzca el resultado de afectar patrimonialmente a SMU, que sea iniciado por cualquiera de los dependientes del Proveedor, ex trabajadores del mismo o por cualquier persona que denuncie un vínculo laboral o pretenda constituirlo, bajo cualquier concepto derivado de la relación laboral (vigente o extinta), así como del eventual o real incumplimiento de obligaciones laborales y/o previsionales respecto de estos últimos, así como también respecto de acciones seguidas por concepto de accidentes del trabajo o enfermedades profesionales, vulneración de derechos o garantías fundamentales, daño moral, incapacidad física o temporal, invalidez total, parcial o muerte de los trabajadores o ex trabajadores antedichos. Esta obligación se extenderá hasta que se cumplan los respectivos plazos de prescripción de los derechos y acciones, de acuerdo a su naturaleza especial.

En caso de que SMU sea demandada por el personal del Proveedor, ex trabajadores del mismo o por cualquier persona que denuncie un vínculo laboral o pretenda constituirlo, éste deberá asumir su completa defensa bajo su costo, debiendo SMU para tales efectos informar al Proveedor tan pronto tenga conocimiento de dicha situación, debiendo el Proveedor pronunciarse dentro de plazo de 3 (tres) días hábiles si asumirá o no la defensa de SMU. En caso que el Proveedor no asuma la defensa, SMU lo hará, pudiendo cobrar al Proveedor la totalidad de los honorarios de sus abogados, la cuantía a la que fuera condenada o el monto mediante el cual se pusiera término al juicio mediante un equivalente jurisdiccional, más las correspondientes costas de la causa e indemnizaciones si procedieren, pudiendo SMU retener de la facturación mensual y/o de las órdenes de compras del Proveedor la totalidad del monto demandado o ejecutar la Garantía si hubiese, en el caso de no poder recuperar los dineros que el Proveedor le adeude.

En caso de que SMU sea multada, condenada, sentenciada o sancionada por hechos atribuibles al Proveedor, SMU podrá pagar la multa, condena, sentencia o sanción, pudiendo repetir lo pagado en contra

del Proveedor o bien, descontar del pago mensual, y/o de las Garantía que hubiese, las sumas derivadas de las multas, sanciones o indemnizaciones.

Asimismo, en caso de que SMU sea notificada por infracción a la Ley de Protección a los Derechos del Consumidor o cualquier otra normativa vigente, por hechos imputables al Proveedor y sus dependientes, el Proveedor deberá defender a SMU y en caso de obtener sentencia desfavorable deberá pagar bajo su exclusivo costo las multas, la totalidad de los honorarios de sus abogados, las posibles indemnizaciones a la que sea condenada, los intereses, reajustes y costas, y todo lo relacionado con las mismas. En caso de que lo recién mencionado no ocurra, SMU queda especialmente facultada para retener de los estados de pago, la facturación mensual y/o de las órdenes de compras del Proveedor o ejecutar la Garantía si hubiese, los dineros en los cuales sea obligada a pagar en el caso de no hacerlo el Proveedor, dentro de los 3 días hábiles de notificada la sentencia, para ello, SMU enviará al Proveedor una comunicación por escrito señalando el monto, la causa y la forma de la retención.

14. RESPONSABILIDAD POR DAÑOS Y DEMANDAS DE TERCEROS.

Es de responsabilidad única y exclusiva del Proveedor cualquier daño o accidente, desperfecto, fractura y/o menoscabo, cualquiera sea su naturaleza, que puedan sufrir los bienes que se encuentren en el interior de las instalaciones de la Compañía, o los inmuebles en donde se prestan los servicios, sea que aquellos fueren consecuencia de actos dolosos, culpables o fortuitos, sea que los mismos fueren ejecutados y/o causado directa o indirectamente por el Proveedor y/o sus dependientes o quienes presenten los servicios objeto de la relación comercial, o por los bienes y/o activos utilizados u objetos de la prestación del servicio, no teniendo la Compañía responsabilidad de ninguna especie por tales actos, hechos o contingencias.

En caso de ocurrir alguna situación descrita precedentemente, el Proveedor estará obligado a su reparación. Para ello la Compañía deberá enviar un informe de los hechos y los montos reclamados al Proveedor, y éste tendrá un plazo de 5 días corridos para reclamar por escrito del informe. Si transcurrido dicho plazo nada se dice, se entiende que el Proveedor acepta los hechos imputados y la Compañía estará facultada para hacer exigible los montos reclamados, pudiendo para ello retener dineros de los estados de pago, la facturación mensual y/o de las órdenes de compras del Proveedor, que se tengan en favor del Proveedor o bien podrá ejecutar la Garantía que hubiese. En cualquiera de los dos casos la Compañía enviará carta certificada al Proveedor, en la cual se informará la razón del cobro, el monto del cobro y modalidad del mismo.

En caso de reclamo dentro del plazo establecido, las Partes deberán llegar a un acuerdo para determinar los montos reclamados. Una vez determinado los montos, se procederá de la misma forma indicada en el párrafo anterior.

En consecuencia, será de cargo y costo exclusivo del Proveedor, la total cobertura de los daños y perjuicios expuestos precedentemente por lo que la Compañía queda facultada expresamente para descontar de los estados de pago, ordenes de compra, o de las boletas y/o pólizas de garantía que hubiesen, las sumas necesarias para cubrir o compensar todo perjuicio o daño que directa o indirectamente se encuentre relacionado con lo anterior.

Las Partes acuerdan que es de responsabilidad única y exclusiva del Proveedor cualquier demanda, multa, reclamo de terceros en contra de la Compañía o cualquier otro incidente originado por los bienes y/o activos utilizados u objetos de la relación comercial, y/o la actuación de cualquier persona que preste

servicios al Proveedor, cualquiera sea su naturaleza o relación, sea o no en los locales objeto de la prestación del servicio, siempre que se encuentre relacionado a los servicios objeto de la relación comercial, para lo cual el Proveedor deberá mantener siempre y en todo momento indemne a la Compañía de tales problemas debiendo asumir todos los costos que para la Compañía signifique la defensa en dichas materias. De acuerdo a lo anterior, la Compañía queda especialmente facultada para descontar de los estados de pago, la facturación mensual y/o de las órdenes de compras de la facturación del Proveedor toda suma que se origine en los conceptos antes mencionados; o bien, descontar del pago mensual, y/o de las Garantía que hubiese.

15. DATOS PERSONALES E INCIDENTES DE SEGURIDAD

a) Mandato para el Tratamiento de Datos Personales

Si con ocasión de la relación comercial que pudiese existir entre SMU y el Proveedor, el Proveedor llegare a acceder y hacer tratamiento de datos personales respecto de los cuales SMU es responsable o mandatario para el tratamiento, según corresponda (los “Datos Personales”), de acuerdo a lo dispuesto en la Ley N° 19.628 (la “LPD”), se establece lo siguiente:

1. En cumplimiento con la LPD, SMU confiere un mandato al Proveedor para hacer tratamiento de los Datos Personales, estrictamente en los términos descritos en esta cláusula.
2. Los Datos Personales serán tratados por el Proveedor únicamente para los fines establecidos y propios de la relación de las Partes. El Proveedor tendrá prohibido utilizar Datos Personales de cualquier forma y por cualquier medio, una vez finalizada el objeto de la relación comercial, o terminado este por cualquier causa.
3. El Proveedor se obliga a custodiar e impedir el acceso a los Datos Personales a cualquier tercero no autorizado, y deberá tomar aquellas medidas de seguridad necesarias y suficientes, de carácter organizacional y técnico, con la finalidad de proteger los Datos Personales y prevenir su pérdida, uso indebido, robo o alteración.

b) Datos de Interlocutores

1. Tanto el Proveedor como SMU, con ocasión de la relación comercial o del Contrato que celebren, podrán hacer tratamiento de ciertos Datos Personales de interlocutores, trabajadores, personal externo o representantes de la otra parte (los “Datos de Interlocutores”). Adicionalmente, si el Proveedor es una persona natural, este autoriza expresamente a SMU a tratar sus Datos Personales en conformidad con lo aquí establecido y, en tal caso, la referencia a Datos de Interlocutores comprenderá también al Proveedor persona natural.
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.
3. El Proveedor declara y garantiza que ha obtenido de los titulares las autorizaciones necesarias para permitir el acceso y tratamiento por parte de SMU a tales datos, y ha facilitado además acceso a la política de privacidad indicada en el número anterior.
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 la relación comercial o el Contrato. En caso de transferencia internacional, la SMU implementará los mecanismos requeridos para garantizar que los Datos Personales transferidos reciban niveles adecuados de protección de acuerdo con la ley aplicable.

c) Notificación de Incidentes de Seguridad

1. **Incidente de Seguridad.** Se entenderá como “Incidente de Seguridad” cualquier hecho o circunstancia

que ocasione o presente un riesgo cierto de ocasionar la destrucción, indisponibilidad, filtración, pérdida, alteración accidental o ilícita, o la comunicación o acceso no autorizado a los Datos Personales.

- 2. Deber de notificación.** El Prestador del Servicio deberá notificar a la Compañía sobre un Incidente de Seguridad tan pronto tome conocimiento del mismo, mediante el envío de un correo electrónico al Equipo de Respuesta de Incidentes de SMU, eri@smu.cl. Estas notificaciones deberán incluir una descripción detallada de la naturaleza, origen, alcance y consecuencias del Incidente de Seguridad (en la medida que esta información sea conocida por el Prestador de Servicios), así como las medidas implementadas para mitigar y/o eliminar los efectos perjudiciales que puedan afectar a la Compañía y/o los titulares de datos.

El Prestador del Servicio deberá enviar actualizaciones cada 48 (cuarenta y ocho) horas periódicamente respecto del Incidente de Seguridad y las medidas implementadas, y podrá la Compañía solicitar información adicional de modo razonable en cualquier momento.

- 3. Cooperación en la resolución del Incidente de Seguridad.** El Prestador del Servicio asistirá adecuada y oportunamente a la Compañía en la resolución del Incidente de Seguridad. Este deber incluye, pero no se limita a, permitir el acceso de los profesionales designados por la Compañía a los sistemas e instalaciones del Prestador del Servicio; proporcionar la información solicitada por la Compañía; y adoptar las medidas indicadas por la Compañía para resolver el Incidente de Seguridad y/o mitigar sus efectos perjudiciales.

16. PLAZO Y/O VIGENCIA

Los Acuerdos Particulares tendrán la duración que establezcan las Partes de mutuo acuerdo y sólo se entenderán renovados automáticamente si así lo acuerdan expresamente y por escrito las Partes.

17. PROHIBICIÓN DE CESIÓN Y SUBCONTRATACIÓN

Los Proveedores no podrá subcontratar ni ceder o traspasar todo o parte de sus relaciones comerciales, ni los derechos u obligaciones que de ellos emanen, sin previa aprobación escrita de SMU en la que se autorice expresamente la subcontratación o la cesión o traspaso de esta o de los derechos u obligaciones que de ellos emanen.

Únicamente con autorización previa y escrita de SMU, el Proveedor podrá subcontratar parte de los servicios encomendados en virtud de la relación comercial a otras empresas del mercado con competencias en la materia de que se trate. Lo anterior, sin embargo, no limitará la responsabilidad del Proveedor frente a la SMU respecto de la prestación los servicios encomendados, manteniendo el Proveedor la obligación de dar total y estricto cumplimiento a lo establecido con SMU. En todo caso, SMU siempre podrá requerir al Proveedor la entrega de cualquier antecedente relativo a los subcontratistas que éste destinare a la prestación de parte de los servicios encomendados.

SMU queda facultada para ceder, traspasar y transferir a cualquier título la relación comercial y los derechos que de ellos emanen, a otras instituciones, organismos o empresas relacionadas a SMU y/o sucesores legales de ésta.

18. AUDITORÍA.

SMU, durante la vigencia de la relación comercial con el Proveedor, con el fin de supervisar el cumplimiento de sus obligaciones, como así también de la normativa aplicable, y previa comunicación al Proveedor, tendrá derecho a realizar, por sí o a través de terceros, auditorías en el momento que lo estime conveniente y/o cuando detectare irregularidades de parte del Proveedor o sus subcontratistas, en el cumplimiento de sus responsabilidades. Estas auditorías no eximen al Proveedor de sus obligaciones o responsabilidades.

19. NOTIFICACIONES Y COMUNICACIONES

Las comunicaciones y notificaciones entre las Partes se efectuarán, por regla general, mediante correo electrónico o carta certificada.

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, aún por causas que no le sean imputables.

20. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS, DOMICILIO, LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN

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 éste en un plazo razonable, el Proveedor tendrá derecho a plantear su punto de vista conforme al sistema regulado en el documento “Manual del Defensor del Proveedor”, publicado en las páginas web www.smu.cl, www.unimarc.cl, www.alvi.cl, www.mayorista10.cl.

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, salvo acuerdo distinto en los Acuerdos Particulares. El presente Manual de Proveedores estará regido por la ley chilena.

21. VIGENCIA Y MODIFICACIÓN DEL PRESENTE MANUAL

El presente documento comenzará a regir a contar de la fecha de su publicación en el sitio web de SMU y sus filiales, y su vigencia será indefinida, en tanto no se modifiquen de conformidad a lo dispuesto en este instrumento.

Se publicará en las páginas web de SMU y su filiales, a modo de ejemplo y sin que la enumeración sea taxativa, www.smu.cl, www.unimarc.cl, www.alvi.cl y www.mayorista10.cl. En todo caso, se entenderá aceptado el presente Manual por los Proveedores desde el momento en que éstos acepten la primera Orden de compra emitida por SMU, en conformidad a los términos establecidos en el presente instrumento.

Las modificaciones que se introduzcan al presente documento solo regirán hacia el futuro. En consecuencia, dichas modificaciones regirán solo respecto de las órdenes de compra emitidas con posterioridad a la fecha de entrada en vigencia de la respectiva modificación del Manual de Proveedores no Retail.