

## **TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA PROVEEDORES**

Actualizado: 19.07.2025

### **1. INTRODUCCIÓN**

CostoStock SpA facilita a los emprendedores y comerciantes (en adelante, “Proveedores”) la comercialización de productos con baja rotación, sobrestock o cerca de su vencimiento, a precios accesibles, mediante su Plataforma. Esta conexión permite a los Proveedores reducir el desperdicio de productos y maximizar sus ventas, contribuyendo con una economía circular y promoviendo la sostenibilidad sin perder su inversión inicial. Los presentes Términos y Condiciones regulan la relación entre CostoStock y los Proveedores.

### **2. REGISTRO DEL PROVEEDOR**

**2.1. Requisitos de Registro:** Los Proveedores deben completar una ficha con información esencial, tal como: razón social, RUT, domicilio legal, domicilio para el retiro de productos, sus datos de contacto, certificado de inicio de actividades en el Servicio de Impuestos Internos, número y tipo de cuenta de banco.

**2.2. Aceptación de Términos:** El registro en la Plataforma implica la aceptación de estos Términos y Condiciones.

**2.3. Acceso a la Plataforma:** Una vez aprobado el registro, se otorgará un acceso independiente al Proveedor con clave secreta para gestionar sus productos y ofertas.

### **3. PUBLICACIÓN Y GESTIÓN DE PRODUCTOS**

**3.1. Calidad y Veracidad:** Los Proveedores deben garantizar que los productos cumplan con las especificaciones publicadas, incluyendo descripciones detalladas, fotografías recientes y precios claros.

**3.2. Actualización de Inventario:** Los Proveedores deben mantener actualizada la información de stock, precios y promoción de sus productos en tiempo real. La Plataforma permite carga masiva de productos mediante plantillas en formato Excel.

**3.3. Publicación de Promociones:** Los Proveedores registrados deberán llenar todos los campos solicitados para la publicación de sus productos.

**3.4. Duración de Promociones:** Es responsabilidad del Proveedor establecer y cumplir los plazos de promoción, asegurándose de retirar los productos vencidos o agotados de la Plataforma. En caso de que haya concluido el plazo de la promoción y el Proveedor no haya dado aviso anticipado de este término, el sistema procederá a eliminar automáticamente la promoción.

**3.5. Georreferenciación:** Los productos deben estar geolocalizados para facilitar su búsqueda por parte de los Usuarios.

**3.6. Precio:** Al publicar sus promociones, los Proveedores deben asignar un precio. Este precio debe corresponder al monto neto con IVA incluido que pretende recibir por el producto. La comisión de CostoStock será agregada sobre el precio otorgado por el Proveedor de manera automática por la Plataforma, estableciéndose así el precio final que será publicado en la Plataforma para los Usuarios.

**3.7. Boletas o Facturas:** Deben ser emitidas por los Proveedores en virtud del precio final publicado en la Plataforma, es decir, el precio establecido inicialmente con IVA, sumado a la comisión de CostoStock. Posteriormente, CostoStock emitirá una factura al Proveedor por el monto correspondiente a la comisión que este haya cobrado.

#### 4. PROCESO DE VENTA Y ENTREGA

**4.1. Notificaciones de Pedido:** Los Proveedores recibirán notificaciones automáticas al generarse una venta. Al finalizarse la venta, el stock disponible se rebajará automáticamente en la Plataforma.

**4.2. Preparación de Productos:** El Proveedor debe garantizar que los productos estén listos para su entrega o retiro según las condiciones acordadas. Los productos del Proveedor que se encuentren disponibles en la plataforma de CostoStock no pueden ser parte de un mismo stock disponible en la tienda del Proveedor, sino que el stock que aparece en la Plataforma debe estar efectivamente asignado para venta en la Plataforma y no en dos medios de venta diferentes al mismo tiempo. El incumplimiento de la obligación anterior constituirá una falta grave que dará derecho a CostoStock a eliminar la cuenta del Proveedor de la plataforma.

##### 4.3. Entrega o Retiro:

- **Entrega en Punto Físico:** El producto se entregará al tenedor del *voucher* numérico que lo presente al Proveedor, el cual deberá verificar previamente la validez del *voucher* numérico. Una vez verificada la validez, se notificará automáticamente que la entrega se ha confirmado.
- **Delivery:** En caso de que el Usuario decida optar por el servicio de *Delivery* proporcionado por CostoStock, se incluirá un servicio de cargo de la empresa de delivery de seguimiento en tiempo real de la entrega. En este caso, al igual que con la entrega en punto físico, la confirmación de entrega se avisará automáticamente al Proveedor una vez verificado el *voucher* numérico.

**4.4. Feedback:** El Proveedor recibirá encuestas y calificaciones posteriores a cada entrega como parte de su evaluación en la Plataforma. Estas calificaciones serán luego publicadas en el historial del Proveedor en la Plataforma para la retroalimentación de los futuros compradores.

#### 5. MEGA COMERCIO

**5.1. Descripción:** Mega Comercio es un subservicio exclusivo y adicional ofrecido dentro de la misma Plataforma CostoStock que consiste en un supermercado mayorista para que los Proveedores puedan comprar productos directamente a Fábricas inscritas. Este subservicio pretende abastecer a almacenes, minimarkets y negocios establecidos, por medio de la oferta de precios por volumen y logística directamente desde la web.

**5.2. Acceso:** Solo tendrán acceso a Mega Comercio los Proveedores ya inscritos y podrán ingresar a través de la misma Plataforma de CostoStock en el apartado correspondiente en la página principal. Para acceder se solicitará al Proveedor su usuario y clave secreta. El usuario y clave secreta para ingresar a Mega Comercio serán los mismos que se utilizan para publicar una promoción en CostoStock.

**5.3. Fábricas vendedoras:** Las Fábricas que deseen vender sus productos a través de Mega Comercio deberán inscribirse previamente de la misma manera señalada para los Proveedores en estos Términos y Condiciones. Una vez inscrita, cada Fábrica publicará sus productos siguiendo las instrucciones y condiciones ya indicadas. La comisión que cobrará CostoStock a cada Fábrica será pactada de manera particular atendidas las singularidades de cada caso, pudiendo acordarse comisiones fijas o variables por algunos servicios adicionales como posicionamiento o publicidad en la página, o servicios de delivery.

**5.4. Compra y entrega:** Una vez dentro de Mega Comercio, los Proveedores podrán elegir los productos que deseen comprar a una o más Fábricas, los que ingresarán a su carro de compras. Cada Fábrica ofrecerá sus propias condiciones en cuanto a precios, descuentos por volumen y modalidades de entrega o despacho. Solo en caso de indicarse expresamente respecto de una Fábrica en particular, CostoStock ofrecerá sus servicios de *Delivery* para gestionar la entrega de los productos al Proveedor.

## 6. COMISIONES Y PAGOS

**6.1. Comisiones:** CostoStock cobrará una comisión variable dependiendo del tipo de producto y categoría, en base a la siguiente tabla:

Valor total de ventas (CLP)	Porcentaje de comisión
Menos de \$50.000	27%
\$50.000 - \$100.000	24%
\$100.000 - \$150.000	22%
\$150.000 - \$200.000	20%
\$200.000 - \$250.000	18%
\$250.000 - \$300.000	16%
\$300.000 - \$400.000	14%
\$400.000 - \$500.000	13%
\$500.000 - \$750.000	12%
\$750.000 – hacia arriba	11%

La comisión comprende los costos de la Plataforma, la pasarela de pagos y los servicios de georreferenciación y otros asociados.

Al aceptar estos Términos y Condiciones y subir la primera promoción, la comisión inicial será la correspondiente a la suma entre el stock y el costo unitario del producto con el IVA incluído. Por ejemplo, si el producto tiene un costo unitario de \$1.500.- iva incluido, con un stock de 8 unidades, el total de \$12.000 será cargado con una comisión del 27% según la primera casilla de la tabla.

Transcurridos los 3 primeros meses, se calculará un promedio mensual de ventas, el cual será considerado como base para establecer el porcentaje de comisión a cobrar. Esto se irá recalculando cada

3 meses nuevamente para establecer si el Proveedor se mantiene o cambia de categoría según la tabla adjunta.

**6.2. Plazos de Pago:** Los pagos al Proveedor se realizarán dentro de las 72 horas siguientes al pago en caso de que se haya realizado con tarjeta de crédito; este plazo será de 48 horas en caso de que el pago se haya realizado con tarjeta de débito o transferencia bancaria electrónica. Estos plazos correrán desde el momento en que se verifique el *voucher* numérico correspondiente.

## 7. POLÍTICAS DE CAMBIOS, DEVOLUCIONES Y REEMBOLSOS

**7.1 Derecho a Garantía Legal:** Los Proveedores que comercialicen productos a través de la Plataforma CostoStock deberán respetar la garantía legal establecida en la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. En caso de que los productos presenten fallas o no cumplan con las condiciones ofrecidas, el Usuario tendrá derecho, dentro de los 6 meses siguientes a la recepción del producto, a optar, a su elección, por la reparación gratuita, la reposición del producto o la devolución de la cantidad pagada, conforme a lo dispuesto en el artículo 20 de la citada ley.

**7.2 Exclusiones y Productos de Segunda Selección:** En el caso de productos de segunda selección, usados, reacondicionados o próximos a su vencimiento, los Proveedores deberán informar expresamente tales circunstancias antes de la compra, conforme al artículo 14 de la Ley N° 19.496. Si dicha información es entregada de manera clara y previa, estos productos podrán estar exentos de la garantía legal, salvo que el defecto no haya sido informado o contradiga la garantía otorgada.

**7.3 Procedimiento para Cambios y Devoluciones:** Para solicitar un cambio, devolución o reembolso, el Usuario deberá contactar al Proveedor a través de los canales habilitados en la Plataforma, presentando el comprobante de compra y una descripción del motivo de la solicitud. El Proveedor deberá responder en un plazo máximo de 5 días hábiles, indicando los pasos a seguir para la restitución del producto y la forma de reembolso, si corresponda.

**7.4 Condiciones para la Aceptación de Cambios y Devoluciones:** El producto deberá ser restituido en las mismas condiciones en que fue entregado, salvo en caso de fallas o defectos de origen. Los costos de envío asociados a la devolución serán de cargo del Proveedor cuando la causa sea imputable a éste (producto defectuoso, error en el despacho, etc.), y de cargo del Usuario en los demás casos.

**7.5 Reembolsos:** Una vez recibido el producto devuelto y verificado el cumplimiento de las condiciones para la devolución, el Proveedor gestionará el reembolso del monto pagado por el Usuario, utilizando el mismo medio de pago empleado en la compra, dentro de un plazo máximo de 10 días hábiles.

**7.6 Derecho de Retracto:** En las ventas celebradas por medios electrónicos, el Usuario podrá ejercer el derecho de retracto dentro de los 10 días siguientes a la recepción del producto, salvo que el Proveedor haya excluido expresamente este derecho en la publicación, conforme al artículo 3 bis de la Ley N° 19.496.

**7.7 Resolución de Disputas:** En caso de desacuerdo entre el Usuario y el Proveedor respecto a cambios, devoluciones o reembolsos, CostoStock podrá mediar para facilitar una solución conforme a la normativa vigente y los presentes Términos y Condiciones.

## **8. RESOLUCIÓN DE DISPUTAS**

CostoStock mediará en disputas entre Proveedores y Usuarios para garantizar una resolución justa, priorizando los términos establecidos en este documento.

## **9. MODIFICACIONES**

CostoStock se reserva el derecho de modificar estos Términos notificando a los Proveedores con al menos 15 días de anticipación. Esta notificación se realizará directamente a la dirección de correo electrónico con la cual el Proveedor se encuentre registrado en la Plataforma, la cual puede ser modificada en la sección de Configuraciones de su cuenta.

## **10. TERMINACIÓN DE LA RELACIÓN COMERCIAL**

El contrato podrá ser terminado de forma anticipada por incumplimientos graves, falta de calidad en los productos o reiteradas quejas de parte de los Usuarios. Se entenderá que constituye:

-Incumplimiento grave: cualquier acción u omisión del proveedor que vulnere de forma sustancial las obligaciones pactadas en los presentes Términos y Condiciones, y que afecte negativamente el funcionamiento de la Plataforma, la experiencia de los usuarios o la reputación del sitio. En forma no taxativa, constituirán incumplimientos graves los siguientes:

- Publicación de productos falsos, inexistentes o con información engañosa o incorrecta, incluyendo precios, descripciones, características técnicas, imágenes o condiciones de venta.
- Incumplimiento reiterado o sistemático en la entrega de productos o en los plazos comprometidos.
- Uso indebido de la plataforma, incluyendo pero no limitado a prácticas de competencia desleal, captación directa de clientes fuera del sitio o manipulación de reseñas.
- Incumplimiento de la normativa legal vigente, incluyendo leyes de protección al consumidor, propiedad intelectual, libre competencia y comercio electrónico.
- Negativa injustificada a responder solicitudes o requerimientos de parte de Costostock o cualquier persona de la administración de la plataforma.
- Cualquier acto que dañe o pueda dañar la imagen, reputación o funcionamiento de la Plataforma y su comunidad.

-Falta de calidad: aquellos productos, que, al momento de su publicación, promoción o comercialización, no cumplan con estándares mínimos de presentación, funcionalidad, durabilidad o satisfacción del consumidor, afectando la confianza en la Plataforma y la experiencia de los Usuarios. De manera ejemplar, se considerará que un producto es de baja calidad cuando:

- Presenta fallas de funcionamiento, defectos de fabricación o deterioro prematuro, incompatibles con su naturaleza o uso esperado.
- Su descripción, imágenes o especificaciones técnicas publicadas no se ajustan a la realidad del producto entregado.
- Ha generado un número significativo de devoluciones, reclamos o calificaciones negativas por parte de los usuarios.

- El empaque, presentación o rotulación del producto resulta deficiente o poco profesional, afectando su percepción o integridad durante el envío.
- No cumple con normas básicas de seguridad, higiene o certificación legal, cuando estas sean exigibles según el tipo de producto.

La reiteración en la oferta de productos de baja calidad podrá ser considerada como incumplimiento grave y facultará a CostoStock a suspender o eliminar al proveedor.

-Quejas reiteradas: la acumulación de reclamos, denuncias, observaciones o valoraciones negativas por parte de los Usuarios respecto de un mismo Proveedor, en relación con sus productos, tiempos de entrega, servicio postventa o cualquier otro aspecto relevante. Con carácter ejemplar, se considerará que existen quejas reiteradas cuando:

- Se reciben múltiples reclamos sobre un mismo problema, como fallas en el producto, demoras excesivas en la entrega, o falta de respuesta ante solicitudes.
- El proveedor obtiene una calificación promedio baja por parte de los usuarios en un período determinado.
- El equipo de soporte de la Plataforma debe intervenir de forma frecuente para resolver conflictos entre el Proveedor y usuarios.
- Se evidencian patrones de conducta negligente o descuidada en el cumplimiento de sus obligaciones mínimas.
- Los reclamos no son atendidos oportunamente o se repiten a pesar de advertencias o requerimientos previos.

La recepción de quejas reiteradas será evaluada por CostoStock de la plataforma y podrá dar lugar a sanciones, suspensión o terminación del vínculo con el proveedor, según corresponda.

## **11. LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN**

Los presentes Términos se regirán por la legislación chilena vigente. Cualquier disputa será resuelta por los tribunales competentes de Valparaíso, Chile.

Los Proveedores autorizan expresamente a CostoStock a tratar sus datos personales conforme a la Ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada, exclusivamente para fines relacionados con la operación de la Plataforma, validación de identidad, gestión comercial y cumplimiento de obligaciones contractuales, entregando al público solo aquella información que sea estrictamente necesaria para la debida identificación del Proveedor y de las características de sus productos. Al aceptar estos Términos y Condiciones, se guardará de manera automática una captura del IP de la aceptación para efectos internos de gestión, orden y respaldo ante eventuales disputas.

Asimismo, ambas partes se obligan a mantener la confidencialidad de toda la información a la que accedan en virtud de la relación comercial, especialmente aquella que diga relación con datos técnicos, financieros, logísticos o estratégicos. Esta obligación subsistirá incluso después de finalizada la relación contractual.