

Anexo 5: Política de liquidación y pagos

Versión #3, 3 enero 2025

Este documento es parte integrante de los **Términos y Condiciones Generales** para Vendedores del sitio web **Max.com.gt** (en adelante, "T&C"). Al aceptar los T&C al momento de su registro, El Vendedor (en adelante, "Vendedor") acepta las políticas de facturación y pagos establecidas en este anexo, las cuales regirán todas las transacciones completadas exitosamente dentro de la plataforma MAX. El propósito de este documento es detallar los procedimientos, plazos, y condiciones bajo los cuales DISTELSA gestionará la facturación y los pagos al Vendedor, garantizando transparencia y claridad en el cálculo, procesamiento y ejecución de los pagos.

Este anexo cubre aspectos esenciales como la documentación que debe emitir cada parte, el proceso de recepción de fondos, el cálculo de la liquidación, las fechas de corte y pago, las deducciones aplicables, y las formas de pago. Las actualizaciones de este anexo estarán disponibles en la sección correspondiente del sitio web de MAX.

Marco general

Se establecen las reglas y procedimientos que regirán el proceso de facturación y pagos para los Vendedores que operan en la plataforma MAX. El propósito de este documento es detallar las condiciones bajo las cuales DISTELSA realizará la facturación y los pagos a los vendedores por las transacciones completadas exitosamente, asegurando la transparencia y claridad en el cálculo, procesamiento y ejecución de dichas facturas y pagos. Además, se abordarán temas clave relacionados con el proceso de liquidación, comenzando con la documentación necesaria que cada parte debe emitir para validar las transacciones, tanto en la relación entre el Vendedor y el Cliente Final o Usuario como entre el Vendedor y DISTELSA. Además, se detallará el proceso a seguir para el cálculo de las liquidaciones, los conceptos que serán deducidos del monto a pagar, y las fechas establecidas para realizar tanto los cortes de balance como los pagos.

A. Documentación que debe emitir cada parte

El proceso de facturación y pago en la plataforma MAX requiere que tanto El Vendedor como DISTELSA emitan cierta documentación para validar las transacciones realizadas. A continuación, se describen los detalles específicos de la documentación requerida.

Documentación del Vendedor hacia el Cliente Final o Usuario:

- Es responsabilidad exclusiva del Vendedor emitir y entregar una **factura fiscal válida** a cada Cliente Final o Usuario, por cada transacción realizada en MAX. Esta factura debe cumplir con todas las normativas fiscales y tributarias de Guatemala, incluyendo la correcta declaración del **Impuesto al Valor Agregado (IVA)** y cualquier otro impuesto aplicable.
- La factura debe acompañar al producto al momento de la entrega al Cliente Final o Usuario, ya sea en formato físico o digital, y debe detallar de manera clara el producto vendido, su precio, y cualquier descuento o promoción aplicado.
- Adicionalmente, El Vendedor deberá **cargar la factura** en el sistema de administración de DISTELSA (Back Office), asegurando que todos los pedidos facturados estén debidamente registrados. En caso de que El Vendedor no cumpla con esta obligación, DISTELSA se reserva el derecho de limitar la capacidad del vendedor para procesar nuevas órdenes o incluso **despublicar temporalmente** sus productos hasta que la documentación sea regularizada.

Documentación del Vendedor hacia DISTELSA:

- En caso El Cliente Final o Usuario utilice un método o de pago que represente algún tipo de descuento en su cobro final, como, por ejemplo, certificado de regalo, puntos MAX, puntos de bancos o aplique una promoción como un descuento asociado a una tarjeta o Banco específico, el Vendedor deberá facturar al Cliente Final o Usuario solamente lo cobrado por el método de pago

tradicional (tarjeta o cuotas) y el restante, menos la tasa de comisión, lo deberá facturar a nombre de DISTELSA. Esto se debe a que DISTELSA asume el costo de esta promoción o método de pago alternativo.

- El Vendedor será notificado en su backoffice cuando la compra tenga algún tipo de promoción de pago asociada y también será notificado con anticipación sobre las promociones vigentes por el equipo comercial de DISTELSA.
- El Vendedor deberá cargar esta factura en su backoffice para que DISTELSA pueda emitir el crédito correspondiente. Si no carga la factura antes de diez (10) días hábiles después de la compra del Cliente Final o Usuario, DISTELSA no se compromete a pagar dicha promoción.

Documentación de DISTELSA hacia el Vendedor:

- DISTELSA, por su parte, emitirá una **factura de cobro** al Vendedor, detallando las comisiones aplicadas por cada venta, los cargos por servicios logísticos, y cualquier otro concepto relacionado con la operación dentro de la plataforma.
- Esta factura incluirá cualquier impuesto aplicable y será emitida después de cada **ciclo de facturación**, detallando el desglose de los costos y deducciones aplicadas sobre el saldo del Vendedor.

B. Recepción de Fondos

DISTELSA actúa como intermediario en la transacción entre el Vendedor y el Cliente Final o Usuario, lo que significa que los fondos provenientes de las ventas no se transfieren inmediatamente al Vendedor. El proceso de recepción de fondos sigue los siguientes principios:

Recepción y Retención de Fondos:

- Cuando un Cliente Final o Usuario realiza una compra en la plataforma MAX, DISTELSA procesa el **cobro en nombre del Vendedor**. Los fondos de esta venta son retenidos temporalmente por DISTELSA hasta que el pedido se complete satisfactoriamente, es decir, cuando el Cliente Final o Usuario confirma la recepción del producto.
- Esta retención de fondos permite que DISTELSA gestione eventuales disputas o devoluciones que puedan surgir antes de realizar el pago al Vendedor. Solo los pedidos que han sido confirmados como “recibidos” pasan a ser considerados para el pago.
- Los métodos de pago que tiene disponibles el Cliente Final o Usuario son: tarjeta de crédito y débito, cuotas (en compras a partir de Q500), y, conforme esté disponible en la página web para Vendedores: certificados de regalo, puntos MAX puntos de Bancos y promociones. Los métodos de pago habilitados para el Cliente Final o Usuario, para productos de Vendedores podrán cambiar de tiempo en tiempo, sujeto a decisiones comerciales y/o tecnológicas de DISTELSA. El Vendedor no puede limitar o desistir de ofrecer alguno de los métodos de pago que establece DISTELSA para El Cliente Final o Usuario en MAX (max.com.gt).

Acumulación de Fondos:

Los fondos recaudados se acumulan en la cuenta del Vendedor dentro de la plataforma y se dividen en diferentes **estados de saldo**, los cuales serán explicados con más detalle en el proceso de liquidación.

C. Proceso de Facturación y Liquidación

El proceso de liquidación de pagos sigue un procedimiento claramente definido que asegura que los fondos se transfieran correctamente al Vendedor, una vez deducidas las comisiones y otros cargos aplicables.

Cálculo de la Liquidación:

- La liquidación del Vendedor se calcula a partir de las **transacciones confirmadas** en la plataforma. Solo las ventas que han sido completadas, es decir, cuando el Cliente Final o Usuario ha confirmado la recepción del pedido, serán consideradas en el saldo a liquidar.
- DISTELSA gestiona el saldo del Vendedor dividiéndolo en tres estados distintos:
 - **Saldo Pendiente:** Representa el importe total de las órdenes que han sido procesadas pero que aún no han sido confirmadas por el Cliente Final o Usuario. Este saldo incluye las ventas que están en curso y en proceso de entrega. Los importes se añaden a este saldo cada vez que un pedido es cargado correctamente en MAX y cambia su estado a "en curso". Una vez que el Cliente Final o Usuario recibe un pedido, el estado del saldo pendiente cambia a "pagadero". El saldo pendiente nunca puede ser inferior a cero, asegurando que no se generen valores negativos en esta etapa.
 - **Saldo Pagadero:** Es el importe correspondiente a todas las órdenes que han sido recibidas por los Clientes Finales o Usuarios y que están pendientes de pago al Vendedor. Este saldo se utiliza para generar el **ciclo de facturación** en cada fecha de corte. El saldo pagadero solo puede ser negativo en caso de que DISTELSA deba forzar un reembolso debido a un saldo insuficiente del Vendedor. Una vez que DISTELSA emite el corte de pago, el saldo pagadero cambia a pagado y el importe será abonado en el siguiente ciclo de facturación.
 - **Saldo Pagado:** Refleja los pagos que ya han sido realizados al Vendedor tras el corte de pago. Una vez que el saldo pagadero es procesado, el monto correspondiente se convierte en saldo pagado. El saldo Pagado está sujeto a las políticas de pago de DISTELSA, que establecen un plazo de siete (7) días para realizar el pago tras la emisión del corte. Al igual que el saldo pendiente, el saldo pagado nunca puede ser inferior a cero, garantizando la correcta liquidación de los pagos.

Saldos de la Cuenta:

- El saldo disponible en la cuenta del Vendedor se actualizará en tiempo real en el **Back Office** de la plataforma, permitiendo que el Vendedor consulte sus ventas, comisiones, y pagos pendientes.
- Es importante destacar que los saldos pendientes nunca pueden ser inferiores a cero. En casos excepcionales, como la necesidad de realizar un reembolso forzado, el saldo pagadero puede volverse negativo, pero esto solo sucederá si no existen suficientes fondos para cubrir dicho reembolso.

Deducciones Aplicables:

- Antes de realizar cualquier pago, DISTELSA deducirá del saldo pagadero las siguientes comisiones y costos:
 - **Comisiones de venta** aplicadas sobre el valor de cada transacción, conforme a lo acordado en los Términos Comerciales
 - **Tarifas de servicios logísticos** contratados por El Vendedor, tales como transporte, almacenamiento o recolección.
 - **Cargos por devoluciones** y reembolsos efectuados a los Clientes Finales o Usuarios, en caso de que estas transacciones ya hayan sido pagadas previamente al Vendedor.

No Elegibles a Pago:

- DISTELSA se reserva el derecho de retener los pagos de cualquier transacción que esté en disputa o que no cumpla con los estándares de satisfacción del Cliente Final o Usuario. Estas transacciones tendrán una incidencia abierta hasta que el incidente sea resuelto.
- Además, las transacciones que no incluyan la factura correspondiente emitida por El Vendedor no serán procesadas para pago y quedarán excluidas del corte de pago.

Penalidades:

- En caso de que El Vendedor incumpla con las políticas de DISTELSA (por ejemplo, envíe productos incorrectos o dañados), se le podrán aplicar **penalidades** que serán deducidas del saldo pagadero.
- Las penalidades pueden incluir desde multas monetarias hasta la suspensión temporal del Vendedor en la plataforma, dependiendo de la gravedad del incumplimiento.
- Las penalidades aplicables a facturación y pagos al Vendedor están detalladas ampliamente en el Anexo 3.

Devoluciones:

- Si un Cliente Final o Usuario realiza una devolución y DISTELSA ya ha pagado al Vendedor por dicha transacción, el importe correspondiente será **descontado** en el siguiente ciclo de pago.
- Si el pedido aún no ha sido pagado al Vendedor, DISTELSA simplemente ajustará el saldo pagadero antes de realizar la liquidación correspondiente.
- El costo logístico de devolución será descontado según el motivo por el que se haya realizado la devolución y sujeto a las políticas detalladas en el Anexo 4.

Certificados, Puntos y otras promociones:

- Cuando un Cliente Final o Usuario utiliza un método de pago que no sea tarjeta de crédito o débito o cuotas, ya sea como pago parcial o total, éste beneficio y componente atractivo de efectuar su compra en www.max.com.gt, lo asumirá DISTELSA. Estos métodos de pago incluyen, pero no están limitados a: puntos MAX, puntos de Bancos, descuentos promocionales, certificados de regalo, entre otros.
- En este caso, el saldo que DISTELSA paga al Vendedor no se verá afectado y las únicas deducciones que se harán son las deducciones aplicables que se mencionan: comisión, cobro logístico y penalidades. Sin embargo, temporalmente si se puede ver afectado el saldo del Vendedor en el Backoffice y en su pago ya que DISTELSA debe reintegrar esos descuentos de forma manual y, no siempre podrá hacerlo en el mismo ciclo de pago.
- A modo de ejemplo, si un cliente compra un producto del Vendedor por un monto total de Q1000.00 utilizando dos métodos de pago, un certificado de regalo de Q500.00 y tarjeta de crédito por Q500.00, la comisión del Vendedor es del 10% y el cobro logístico es de Q20.00, entonces:
 - El Vendedor deberá facturar Q500.00 a nombre del cliente
 - El Saldo del Vendedor incrementará por Q430.00 (Q500.00- Q50.00(10%)-Q20.00)
 - El Vendedor deberá facturar a Distelsa Q450.00 (Q500.00-Q50.00 (10%))
 - Distelsa acreditará Q450.00 a la cuenta del Vendedor luego de ser cargada la factura

Fechas de Corte y de Pago

Fechas de Corte:

- DISTELSA establecerá las **fechas de corte** para realizar el balance del saldo disponible para pago los **días quince (15) y treinta (30) de cada mes**. En estas fechas, DISTELSA calculará el saldo total pagadero del Vendedor, considerando las ventas confirmadas y las deducciones aplicables.
- Estas fechas de corte pueden modificarse en cualquier momento a discreción de DISTELSA, pero cualquier cambio será comunicado con anticipación al Vendedor.

Fechas de Pago:

- Los pagos al Vendedor se procesarán cada **martes hábil siguiente** a la fecha de corte, y el saldo correspondiente será transferido a la cuenta bancaria registrada por el Vendedor.
- Es responsabilidad del Vendedor mantener su información bancaria actualizada en el Back Office. DISTELSA no será responsable por pagos fallidos o retrasados si los datos bancarios proporcionados son incorrectos.

Emisión de Factura al Vendedor:

Requisitos para Emisión:

- El Vendedor es responsable de ingresar toda su información de facturación al back office para que DISTELSA pueda emitir las facturas correspondientes por los servicios prestados durante el ciclo de facturación, tales como: NIT, dirección, nombre.
- La factura se emitirá en la fecha de corte acordada y será enviada al Vendedor por medio de correo electrónico al correo establecido como administrador del backoffice.

Emisión de Liquidación

Requisitos Bancarios:

- Los pagos se realizarán exclusivamente a una **cuenta bancaria registrada en Guatemala**, la cual debe estar en **moneda nacional (quetzales - GTQ)**. DISTELSA no realizará pagos a cuentas en otras monedas ni transferencias internacionales.
- La cuenta bancaria debe estar a nombre de la empresa registrada en los T&C. No se aceptarán cuentas personales si el Vendedor está registrado como persona jurídica.
- El número de cuenta bancaria debe ser correcto y verificable. El Vendedor es responsable de ingresar el número de cuenta sin errores en el Back Office de DISTELSA.
- La cuenta debe ser una cuenta corriente o cuenta de ahorros de una institución financiera válida dentro del sistema bancario de Guatemala.
- Cualquier modificación en la cuenta bancaria debe ser notificada a DISTELSA y validada por el equipo de verificación. Durante este proceso, la cuenta del Vendedor quedará **suspendida temporalmente** hasta que se verifiquen los nuevos datos.
- Es responsabilidad exclusiva del Vendedor asegurarse de que la información bancaria proporcionada en el Back Office esté correcta y actualizada. DISTELSA no se hace responsable por pagos realizados a cuentas erróneas o no actualizadas, ni por los costos o pérdidas derivadas de este tipo de errores.

Formas de Pago

- DISTELSA realizará el pago al Vendedor mediante **transferencia bancaria** directa, descontando previamente todas las comisiones y tarifas aplicables.
- Los montos pagados serán netos de cualquier comisión o cargo adicional que el Vendedor haya generado. En caso de que el saldo disponible no cubra los costos, el saldo pendiente se ajustará en los siguientes ciclos de pago.