

Términos y Condiciones Generales para Vendedores del Sitio Web MAX

La página web www.max.com.gt (en adelante "MAX") es propiedad de DISTRIBUIDORA ELECTRÓNICA, SOCIEDAD ANÓNIMA (en adelante DISTELSA). En esta página web los usuarios pueden comprar productos y/o servicios usando distintas soluciones de pago y envío. Los productos que se comercializan en MAX pueden ser: (1) vendidos por DISTELSA (Tiendas MAX o TECNOFACIL) o (2) vendidos por terceros no relacionados a DISTELSA. La gestión de la venta de los productos que se encuentran en www.max.com.gt son responsabilidad de El Vendedor a quien le compra El Cliente Final o Usuario, de DISTELSA, si se trata de productos vendidos de forma directa por ésta última.

Este acuerdo contiene los términos, condiciones y reglas de uso de la plataforma MAX para todos los Vendedores (en adelante, "El Vendedor" o "Vendedores") y su compromiso con DISTELSA (como operaria de MAX) y/o quienes compran en ella (en adelante, "Cliente Final o Usuario").

Los anexos mencionados en el presente acuerdo forman parte integral del mismo, y podrán ser actualizados de tiempo en tiempo. Las actualizaciones de éstos se encontrarán en la sección correspondiente en www.max.com.gt (MAX). Se entenderá que aplicará cada anexo en su fecha más reciente y El Vendedor acepta expresamente que es su obligación apegarse a las disposiciones que se encuentren vigentes.

1. Definiciones:

Para efecto del presente documento, se establecen las definiciones que se indican a continuación, su uso singular o plural será indistinto al igual que el género que se utilice

- **MAX:** Plataforma de comercio electrónico, propiedad de DISTRIBUIDORA ELECTRÓNICA, SOCIEDAD ANÓNIMA (DISTELSA), destinada a la comercialización de diversos productos propios o de terceros también denominados "vendedor (es)".
- **VENDEDOR:** Persona individual o jurídica que ofrece y comercializa sus productos a través de MAX.
- **DISTELSA:** se refiere a la persona jurídica propietaria de MAX y con quien el vendedor celebra el presente acuerdo de términos y condiciones.
- **CLIENTE FINAL O USUARIO:** Son las personas individuales o jurídicas que adquieren bienes o servicios a través de la página web www.max.com.gt.
- **LAS PARTES:** se refiere conjuntamente a DISTELSA y El Vendedor.
- **BACKOFFICE:** plataforma web que DISTELSA pone a disposición de El Vendedor para la gestión de su negocio.
- **SLA o Service Level Agreement:** Son los niveles de acuerdo de servicio o métricas de rendimiento que debe cumplir en vendedor para garantizar estándares de calidad y desempeño, mismos que se encuentran establecidos en el presente documento y son de cumplimiento obligatorio para el vendedor.
- **ANEXO (S):** Son los documentos y/o acuerdos complementarios a los términos y condiciones generales y comerciales para vendedores del sitio web MAX, mismos que son de observancia y aplicación obligatoria para las partes.
- **CENTRO DE SOPORTE:** herramienta diseñada para optimizar la comunicación y resolución de solicitudes de manera rápida y eficiente, a través de la cual El Vendedor, podrá registrar dudas, requerimientos o incidencias relacionadas con su operación en MAX.

2. Vender en MAX

a. Obligaciones del Vendedor

Para vender un producto en MAX es necesario que El Vendedor cumpla con todos los requisitos y permisos que exige la ley. Si es una persona individual, deber ser alguien capaz de asumir derechos y obligaciones conforme la ley aplicable y que no se encuentra sujeto a ningún proceso penal o fiscal. Si es una persona jurídica, se encuentra válidamente constituida según las leyes de la República de Guatemala, cumple con todos los requisitos fiscales, mercantiles, sanitarios y cualquier otro aplicable para realizar sus actividades económicas y no se encuentra sujeta a algún proceso judicial o administrativo. El Vendedor se compromete a brindar información veraz y completa en el proceso de integración y la carga de sus productos a la plataforma MAX. Cada cierto tiempo DISTELSA le pedirá al Vendedor actualizar su información legal y fiscal para asegurar el debido cumplimiento.

La publicación y carga de productos del Vendedor deberá respetar la **Política de Carga de Productos y Contenidos (Anexo 1)** y **Política de Productos Prohibidos (Anexo 2)**. Es responsabilidad del Vendedor asegurar que los productos que comercialice son nuevos y originales y que cuenta con los permisos legales y fiscales para la importación y comercialización de dichos productos. El Vendedor asume toda la responsabilidad asociada a sus productos: desde la veracidad de la información sobre el producto, hasta las garantías y satisfacción del cliente final, post venta. El Vendedor se compromete a mantener el catálogo de productos en MAX actualizado en materia de información del producto, inventario y precios. El Vendedor acepta que dejarán de ser publicados y ofertados productos que hayan sido sujetos a un retiro masivo debido a algún aviso o advertencia de su proveedor o alguna entidad nacional o internacional. Se compromete también El Vendedor a informar a DISTELSA en caso se emita alguna medida de retiro relacionada a uno o varios de sus productos. El vendedor será responsable por la existencia, calidad, cantidad, regularidad, garantía, integridad y/o legitimidad de los productos que ofrece, y mantendrá indemne a DISTELSA por cualquier acción administrativa o judicial que pudiera generarse con motivo de una oferta o venta.

Cualquier producto o publicación que cargue un Vendedor está sujeta a revisión y aprobación por DISTELSA. El incumplimiento del Vendedor en términos de la publicación de sus productos podrá ser sujeto a una penalidad económica, detallada en el Anexo 3 – Política de Tarifas.

Respecto a cada Cliente Final o Usuario, el Vendedor se obliga a:

- Respetar las condiciones de venta publicadas en la página web MAX.
- Emitir la factura o documento tributario correspondiente para toda compra y adjuntarla en el BackOffice y adjuntarla al paquete.
- Preparar el producto para envío en tiempo y de manera adecuada para cumplir con la promesa de entrega y proteger el producto. El Vendedor debe contar con la capacidad financiera, técnica, operacional y logística para poder atender las órdenes emitidas por el Cliente Final o Usuario.
- Garantizar el derecho de devolución o cambio de la compra dentro del plazo legal y respetar las políticas detalladas en el **Anexo 4 – Política de devoluciones y cambios**.
- Respetar las garantías legales aplicables, según el caso y respetar todas las garantías asociadas a sus productos.
- Aceptar devoluciones de los productos siempre y cuando cumplan con los tiempos y criterios definidos.
- Asumir los costos de logística y entrega.

En caso de la devolución del producto, DISTELSA podrá poner a disposición del Cliente Final o Usuario, el método que considere más adecuado para facilitar el envío.

El Vendedor acepta usar únicamente los medios de pago que DISTELSA pone a su disposición para garantizar la seguridad de las operaciones y el funcionamiento de los programas de protección.

b. Empaque y envío

El Vendedor podrá utilizar la logística brindada por DISTELSA (operada por ésta o por terceros) o bien podrá optar por utilizar su logística propia. Para utilizar su logística propia, deberá cumplir con lo siguiente:

- Cumplir con la promesa de entregar en 48 horas o menos luego de recibir el pedido tanto en el departamento de Guatemala como en el interior del país.
- Cobertura a nivel nacional;
- Capacidad de notificar e integrarse vía APIs a la plataforma MAX para notificar: fecha de entrega, estatus del pedido (preparado, despachado/en camino y entregado);
- Calidad de la entrega: paquetes íntegros y bien empacados, personal amable y presentable, etc.

Al recibir un pedido El Vendedor deberá preparar el producto para envío, según las políticas descritas y sin importar si utiliza la logística que brinda DISTELSA o su propia logística. Si un Vendedor no cuenta con el producto, deberá notificarlo a DISTELSA de forma inmediata a través de los medios destinados para el efecto.

Sin embargo, en caso el pedido conste de varios artículos, El Vendedor podrá cumplir con el pedido de forma parcial. Los productos deben ser empacados de manera en que se proteja el empaque original de producto para que ser entregado al Cliente Final o Usuario, en condiciones óptimas. Es responsabilidad del Vendedor adherirse al Manual de Empaque y Etiquetación que el equipo de DISTELSA le compartirá durante su proceso de integración. Este documento tendrá un vínculo de acceso público y será actualizado de tiempo en tiempo por DISTELSA.

En cuanto al empaque de los productos, El Vendedor deberá cumplir con lo siguiente:

1. El empaque debe ser suficientemente resistente para poder ser manipulado por compañías de logística sin afectar el producto y el empaque original que está siendo transportado. Si el empaque es muy grande para el producto, deberá ser protegido con algún complemento de preferencia de material reciclable o biodegradable, para que no sufra daño.
2. El Vendedor debe garantizar que el empaque puede proteger el producto. En caso el empaque no cumpla las condiciones mínimas, El Vendedor se hace responsable de cualquier eventualidad o devolución de un producto que no cumpla con las expectativas del Cliente Final o Usuario, al momento de la entrega. Es prohibido usar empaque con marcas o insignias no relacionadas a www.max.com.gt; El Vendedor, y debe cumplir con expectativas mínimas esperadas de presentación.
3. La guía de transporte que genera el sistema de www.max.com.gt debe ser adherida al empaque de manera que sea fácil de encontrar. Esta guía podrá ser de DISTELSA o de un proveedor contratado por DISTELSA. El Vendedor no podrá solicitar un proveedor de logística distinto. Si el Vendedor utiliza su logística propia, deberá adjuntar su propia guía logística.
4. Si el pedido tiene más de un producto, los productos deben de ser consolidados, en la medida de lo posible, en un solo empaque. De lo contrario, El Vendedor deberá cubrir el costo adicional asociado con el envío de múltiples paquetes.
5. Se prohíbe enviar material no relacionado a lo solicitado por el comprador. Esto incluye, pero no se limita a material de mercadeo, propaganda, incentivos, promocionales, etc. Cualquier material o producto adicional, debe ser previamente aprobado por el equipo de DISTELSA, de lo contrario, El Vendedor incurrirá en una penalidad, la cual está detallada en el **Anexo 3- Política de tarifas**.

6. Es recomendable que El Vendedor tome fotografías de todos los paquetes que envíe previo a su despacho, en caso necesite apelar una devolución.

Cuando el producto esté listo, deberá marcarlo como “listo para envío” y detonará el proceso de recolección al punto de recolección que especificó El Vendedor durante el proceso de integración. Si utiliza logística propia, deberá iniciar el proceso de despacho y marcar el producto como “en camino”.

DISTELSA será responsable de notificar Al Cliente Final o Usuario, sobre el estatus de su pedido y el despacho del mismo. Cuando el producto sea entregado, el operador logístico confirmará la entrega (o el mismo vendedor lo hará si utiliza su propia logística) y el estatus del pedido se actualizará tanto para el Cliente Final o Usuario como para El Vendedor.

Sin importar si El Vendedor utiliza logística propia o a través de DISTELSA deberá velar por mantener la integridad de sus productos y la calidad del empaque para poder proteger la experiencia de compra.

c. Autorizaciones otorgadas a DISTELSA

El Vendedor otorga a DISTELSA y sus sociedades relacionadas una licencia gratuita, sin límite de tiempo, internacional y no exclusiva sobre todos los contenidos incluidos en sus publicaciones, tales como, los nombres comerciales, marcas, imágenes, videos, textos y todo otro elemento o signo distintivo que identifique al Vendedor o a los productos publicados en MAX (“Materiales”).

En particular, DISTELSA podrá utilizar, publicar, reproducir, poner a disposición, traducir y modificar los Materiales, siempre y cuando se respeten los lineamientos de marca del Vendedor para:

- Usarlos en todos los sitios de DISTELSA y cualquier medio de comunicación con el fin de clasificar productos, identificar ofertas y realizar acciones publicitarias y de marketing.
- Crear publicaciones de Catálogo.
- Autorizar su uso a terceros.
- Editarlos, incluyendo el uso de inteligencia artificial.

Esta autorización no implica la cesión de los derechos de propiedad intelectual que pudieran existir sobre los Materiales.

El Vendedor declara que tiene todos los derechos necesarios para autorizar a DISTELSA para tal efecto, que es responsable exclusivo de cualquier infracción a derechos de terceros que el uso de los Materiales pueda ocasionar, y que se compromete a liberar a DISTELSA de cualquier reclamo que pudiera recibir de terceros derivados del uso de ese Material.

d. Tarifas y Facturación

Según el tipo de categoría en la que se encuentre determinado producto y/o servicio, y en la medida en que la venta se concrete, El Vendedor deberá pagar un costo por los servicios que presta DISTELSA; estos se detallan en la **Política Tarifas de Precios y Facturación (Anexo 3)**, **Política de Liquidación y pagos (Anexo 5)**.

Es responsabilidad de DISTELSA facturar al Cliente Final o Usuario por productos o servicios comprados a Tiendas MAX o TECNO FÁCIL y también por las tarifas de envío asociadas a todos los pedidos en la plataforma cuando la logística es coordinada/operada a través de MAX. Es responsabilidad del Vendedor facturar al Cliente Final o Usuario, sus productos propios vendidos a través de MAX.

Es responsabilidad de DISTELSA facturar al Vendedor por los servicios de operación de MAX y otros costos incluyendo logística.

e. Devoluciones y cambios

DISTELSA ofrece al Cliente Final o Usuario, un periodo de quince (15) días calendario de retracto para solicitar un cambio de producto o solicitar una devolución. Los quince (15) días antes referidos, se contabilizan a partir del día en que El Comprador recibió el producto y el pago fue exitoso. El Vendedor, **se debe regir por las Políticas de Cambios y devoluciones (Anexo 4) y aceptar las devoluciones siempre y cuando estas cumplan con lo especificado en las Políticas.**

El Anexo 4 detalla tanto las políticas como los pasos a seguir para un cambio o devolución, y este proceso se revisará y aclarará durante el proceso de Integración.

f. Obligaciones adicionales

Para verificar que El Cliente Final o Usuario, esté recibiendo una excelente experiencia de compra, con una oferta amplia de productos de calidad y a precios competitivos, DISTELSA revisará periódicamente las ofertas de los Vendedores que tengan una presencia importante en el mercado local y/o sean titulares o licenciarios de marcas reconocidas nacional y/o internacionalmente.

Con el fin de resguardar la experiencia de El Cliente Final o Usuario y el éxito de la plataforma, DISTELSA identificará a los Vendedores que están ofreciendo una experiencia de compra deficiente, una oferta de productos muy acotada y/o precio que no son suficientemente competitivos en relación a otros canales de venta comparables por tipo o categoría de producto (por ejemplo, sitios web propios, redes sociales, locales físicos y otras plataformas en línea), y DISTELSA podrá subsanar esa brecha de oferta y precio publicados en MAX.

En ese caso, DISTELSA podrá disponer un plazo para que los Vendedores puedan subsanar estas deficiencias en forma directa y, además, en algunos casos, ofrecer la posibilidad de convertirse en Proveedores directos de DISTELSA, a efecto de contar con una amplia oferta de productos que permitan su reventa al público a precios competitivos. Si El Vendedor no acepta esta posibilidad y su oferta continúa siendo deficiente, DISTELSA podrá dar de baja su cuenta y/o dejar sin efecto las funcionalidades que están destinadas a destacar exclusivamente a los Vendedores que mejor experiencia de compra ofrecen al Cliente Final o Usuario (ejemplo, productos sugeridos/promovidos).

3. Proceso de Compra en MAX

El Cliente Final o Usuario podrá encontrar en la publicación toda la información que El Vendedor o DISTELSA proporcione en relación al producto a ofertar. También podrá hacer uso de la sección de Preguntas y Respuestas para resolver cualquier duda en relación al producto, sus características, modalidades de entrega, etc. DISTELSA recomendará al Cliente Final o Usuario la lectura atenta de etiquetas, advertencias, instrucciones y certificados de garantía antes de utilizar o consumir el producto.

El Cliente Final o Usuario pagará el precio del producto y el costo de envío. Los costos de envío se calculan por pedido (no por producto) y pueden estar sujetos a descuentos y promociones. **El precio del envío es determinado únicamente por DISTELSA y aunque El Vendedor utilice su logística propia, no podrá cambiar o modificar dicho precio.** Dentro del carrito, El Cliente Final o Usuario podrá agregar productos de diferentes vendedores y de DISTELSA, contando con el beneficio de llevar a cabo un solo proceso de pago y compra que agrupe todos los productos sin importar que sean de diferentes Vendedores. Sin embargo, un solo pedido puede tener diferentes envíos con diferentes tiempos de entrega, dependiendo del Vendedor a quien se haya comprado y el tipo de producto adquirido. Los tiempos de entrega y cantidad de envíos diferentes se informarán al Cliente Final o Usuario. Todo esto será indicado en el flujo de compra que comenzará con el clic en el botón “Realizar Pedido” y finalizará con el aviso de “confirmación de la compra”.

Finalizada la operación, El Cliente Final o Usuario deberá recibir el o los productos, en uno o múltiples envíos teniendo la posibilidad de dejar su opinión sobre el producto y/o sobre El Vendedor, Tiendas MAX o Tecnofácil.

Ante cualquier inconveniente, y sin importar si es una compra a DISTELSA o a un Vendedor, El Cliente Final o Usuario podrá iniciar un reclamo contactando a DISTELSA a través de los canales que se ponen a su disposición (correo y teléfono) dentro del plazo de quince (15) días calendario, posteriores a la compra. El Vendedor acepta que todo reclamo realizado por parte de los compradores, inclusive aquellos casos que llegará a conocer la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO- con relación a los productos, será directamente su responsabilidad.

4. Descuentos en envíos, envíos gratis y carrito

El Cliente Final o Usuario podrá acceder a los beneficios de descuentos en envíos o envíos gratis sujeto a promociones vigentes que se detallarán con claridad en el proceso de compra y previo a concretar la compra. Si existiera un monto mínimo para el envío gratuito, quedará claramente expuesto en la página web; estos cobros de envío y posibles descuentos o cambios son definidos por DISTELSA y podrán ser modificados a su entera discreción.

5. Prohibiciones

Los Vendedores no podrán:

- Incumplir cualquier disposición de los Términos y Condiciones y sus anexos o de la normativa aplicable.
- Mantener comunicación con El Cliente Final o Usuario, vía otros canales, con el propósito de concretar la compra fuera de la plataforma MAX.
- Usar su reputación, calificaciones o comentarios recibidos en el sitio de MAX en cualquier otra plataforma de comercio electrónico o página que compita con el sitio web MAX.

6. Calidad del Servicio del Vendedor

Durante el proceso de integración, El Vendedor especificará los días y horarios de operación, incluyendo los feriados o asuetos en los que no estará disponible. Es sujeto a estos horarios hábiles de operación, que se calcularán las métricas de atención al Cliente Final o Usuario y se calcularán los tiempos de envío. Un Vendedor que tenga horarios más amplios podrá ofrecer entregas más rápidas y puede llegar a tener mayor conversión.

El Vendedor está sujeto al cumplimiento de ciertos estándares de atención al Cliente Final o Usuario, buscando así brindar la mejor experiencia de compra y post venta. El Vendedor no podrá incumplir con estos SLAs de forma repetida. Estos son:

- 1) Puntualidad de la respuesta: 100%**
El Vendedor deberá responder a preguntas o incidencias registradas en MAX en no más de cuatro (4) horas el 100% del tiempo, dentro de su horario hábil. Si su tiempo de respuesta es mayor a las cuatro (4) horas, esto generará una alerta, y las respuestas en más de doce (12) horas generarán una suspensión.
- 2) Cancelación de órdenes: <3%**
El porcentaje de órdenes canceladas se calcula con base a *pedidos cancelados/pedidos totales* y deberá ser menor al 3%. Si este porcentaje es mayor al 3% generará una alerta y si es igual o mayor al 5% generará una suspensión.
- 3) Pedidos con reclamos: <5%**

El porcentaje de pedidos con reclamos se calcula con base a *pedidos con reclamos /pedidos totales* deberá ser menor al 5%. Si es mayor al 5% generará una suspensión.

- 4) Retraso en marcar el producto como “listo para envío”: <5%
El Vendedor deberá marcar el producto como “listo para envío” en no más de cuatro (4) horas, sujeto a sus horarios de atención. El total de sus retrasos debe estar por debajo del 5%.
- 5) Retrasos en entrega: <5%
Si El Vendedor decide utilizar su propio servicio de logística, deberá cumplir con el plazo de entrega ofrecido al comprador. El porcentaje de retrasos se calcula con base a *pedidos con atraso de entrega/total de pedidos entregados*. Si El Vendedor entrega con retrasos en un porcentaje mayor al 5% se generará una alerta y si sobrepasa el 10% se suspenderá.
- 6) Casos críticos: <1%
El porcentaje de casos críticos se calcula con base a *registros críticos/total pedidos*. Estos registros críticos se definen como: reclamos ante la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-, acciones judiciales relacionadas a productos del Vendedor, reclamos en prensa escrita o digital o redes sociales. Si El Vendedor sobrepasa el 1% de casos críticos será suspendido como Vendedor de MAX.
- 7) Penalidades por venta de artículos prohibidos o ilegales:
No se admite la venta de artículos prohibidos o ilegales, ni se podrá promover o compartir a través del sitio MAX, contenido indebido, contrario a las buenas costumbres o a la moral, incluyendo materiales sexualmente explícitos, difamatorios u obscenos. El Vendedor que incumpla con esta política será suspendido inmediatamente.

El acumulado de estas métricas brindará un puntaje de la calidad del Vendedor, el cual impactará en el posicionamiento de sus productos. El Vendedor que mejor calidad de experiencia y productos ofrece, será premiado con visibilidad para El Cliente Final o Usuario. Además, la métrica de calidad del Vendedor servirá para clasificar al Vendedor y otorgarle ciertos beneficios.

DISTELSA implementará también un sistema de evaluación y puntuación de Vendedores y sus productos a través de reseñas de El Cliente Final o Usuario; estas reseñas, el puntaje promedio, y las evaluaciones de productos específicos podrán afectar también el posicionamiento de los productos del Vendedor.

Por otro lado, en caso se detecte alguna infracción, y sin perjuicio de las sanciones dispuestas en los Términos y Condiciones Generales para Vendedores del Sitio Web MAX; El Vendedor podrá ser sujeto a una penalización (**Anexo 3- Tarifas**) o bien, DISTELSA podrá suspender o finalizar las publicaciones en cuestión, así como suspender o inhabilitar al Vendedor. La duración de la suspensión quedará a criterio de DISTELSA y podrá ser indefinida.

7. Proceso de integración

El proceso de integración inicia al haber firmado este documento y sus anexos y busca integrar al Vendedor a la plataforma MAX, para que pueda comercializar sus productos de forma exitosa. Además, tiene como objetivo definir y aclarar procesos de atención y soporte que brindará DISTELSA al Vendedor y cómo en conjunto velarán por brindar una excelente experiencia al Cliente Final o Usuario.

Durante este proceso, DISTELSA asignará al Vendedor un ejecutivo de integración y un ejecutivo de cuenta. Los pasos a seguir durante este proceso son:

- 1) El Vendedor deberá brindar información relevante y veraz sobre su negocio para el proceso de apertura de su cuenta dentro de la plataforma MAX. Esta información será verificada por DISTELSA.
- 2) Adjuntar la documentación legal y de respaldo que DISTELSA le requiera para la creación de la cuenta dentro de la plataforma MAX; El Vendedor será responsable de notificar a DISTELSA cualquier cambio relevante en la información legal y/o fiscal.
- 3) DISTELSA brindará acceso a El Vendedor al Backoffice para la gestión de su negocio en MAX.
- 4) DISTELSA pondrá a disposición de El Vendedor un centro de soporte para que pueda aclarar dudas sobre en el proceso de integración, artículos, preguntas frecuentes, soporte, entre otros; asimismo, podrá generar un ticket solicitando atención personalizada con un ejecutivo de cuenta.
- 5) El vendedor es el único responsable de cargar sus productos y/o servicios, precios e inventarios durante el proceso de integración. DISTELSA se limitará dar soporte a través de las herramientas que disponga.
- 6) En paralelo, DISTELSA trabajará con El Vendedor para aclarar o definir procesos relacionados al servicio al Cliente Final o Usuario, campañas comerciales, entre otros.
- 7) El Vendedor deberá culminar el proceso de integración en un período no mayor a siete (7) días calendario y estará sujeto a las penalidades establecidas por DISTELSA.

A lo largo de la relación, DISTELSA brindará acceso a diferentes puntos de contacto para resolver las necesidades del Vendedor: carga de productos, operación logística y manejo de pedidos, integración tecnológica, y relación comercial. A la vez, el Vendedor deberá asignar a una persona responsable como medio de contacto principal y, según su tamaño y volumen, DISTELSA podrá solicitar contactos adicionales.

De ser necesario, El Vendedor puede solicitar más de una tienda manejada por su personal. El tener más de una tienda no tiene ningún costo adicional.

8. Otros servicios

DISTELSA podrá ofrecer otros servicios al Vendedor, incluido pero no limitado a: marketing digital y retail media, almacenamiento y logística, créditos y otros los cuales pondrá a disposición del Vendedor, estableciendo claramente el detalle de qué incluyen los servicios así como el precio los mismos.

9. Responsabilidades de DISTELSA

DISTELSA, en su rol de operador de MAX alojada en la url <http://www.max.com.gt>, pone a disposición del Vendedor, un espacio virtual que les permite ofrecer y vender productos.

DISTELSA, en su rol de operador de MAX ofrecerá un sitio web estable y brindará una experiencia de compra y venta óptima para sus Clientes y los Clientes finales del Vendedor.

DISTELSA será responsable de facturar por sus servicios y pagar a tiempo al Vendedor según las políticas descritas en el **Anexo 5 – Política de liquidación y pagos**, al mismo tiempo asignará ejecutivos de cuenta para resolver dudas de forma oportuna y buscar oportunidades de crecimiento para El Vendedor dentro de la plataforma, así como poner a disposición del Vendedor la opción de participar en campañas de Mercadeo, entre otros.

10. Cumplimiento Y Transparencia Comercial:

Los siguientes requisitos y estándares son aplicables a todos los Vendedores del Sitio Web MAX a efecto de entablar y mantener una relación comercial de conformidad con lo establecido en los

Requisitos del Sistema de Gestión de Calidad, Control y Seguridad de DISTELSA así como aquellos establecido por parte de las entidades gubernamentales competentes:

RESPONSABILIDAD: El vendedor velará en todo en momento por que sus servicios y/o los bienes que comercialice, cuenten con altos estándares de calidad, transparencia y ética. Asimismo, el vendedor deberá velar por el cumplimiento de sus controles operativos y administrativos.

CUMPLIMIENTO TRIBUTARIO: el vendedor será responsable de encontrarse en total cumplimiento de sus obligaciones tributarias ante la Superintendencia de Administración Tributaria de la República de Guatemala, así como de las entidades recaudadoras de tributos en el extranjero, en caso fuere aplicable; en caso contrario, DISTELSA podrá rescindir cualquier contrato y/o relación comercial existente, sin responsabilidad de DISTELSA y sin que el vendedor tenga derecho de realizar reclamación alguna.

ANTISOBORNO Y ANTICORRUPCIÓN: El vendedor se asegurará que sus directores, funcionarios, accionistas, empleados, agentes, representantes, subcontratistas, entre otros, directa o indirectamente no otorguen, ofrezcan ni prometan dar u ofrecer dinero, regalo y/o gratificación ilegal, ni ejerzan o utilicen influencia ilegal en persona(s) pública(s) y privada(s) para inducir o premiar el cumplimiento incorrecto de una función y/o para obtener o retener negocios.

CONFIDENCIALIDAD: El vendedor se compromete a no difundir, compartir, publicar o comercializar cualquier información propiedad de la otra, que por su naturaleza se entienda no es de dominio público; la parte que incumpla será responsable por los daños y/o perjuicios ocasionados.

En caso exista requerimiento judicial de información, el vendedor validará con sus asesores legales la validez de dicha solicitud y en caso sea procedente, queda exenta la obligación de no revelar la Información Confidencial. Para el efecto, la parte requerida informará a la otra y se limitará a atender exclusivamente lo requerido, salvaguardando la confidencialidad del resto de la información.

SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL: El vendedor cumplirá con las normas vigentes relacionadas a salud y seguridad ocupacional, en especial del Reglamento de Salud y Seguridad Ocupacional vigente, el Acuerdo Gubernativo No. 229-2014 y todas sus reformas.

11. Vigencia y terminación:

El plazo del presente convenio es indefinido, sin embargo, la relación puede darse por terminada en los casos siguientes:

- a) Por mutuo acuerdo, debiendo encontrarse ambas partes solventes en sus obligaciones.
- b) Por decisión unilateral, debiendo avisar a la otra parte con treinta (30) días calendario de anticipación.
- c) Por incumplimiento del Vendedor a cualquiera de los Términos y Condiciones Generales para el Sitio Web MAX, DISTELSA podrá terminar la relación comercial en cualquier momento.

12. Integridad del documento

En caso alguna de las cláusulas del presente documento o de sus anexos integrantes, resulte nula de conformidad con las leyes de la República de Guatemala, dicha nulidad no invalidará los términos y condiciones en su totalidad, sino que se interpretará como si dicha estipulación no se hubiese incluido, quedando el resto del disposiciones vigentes.

13. Resolución de Controversias y legislación aplicable

En caso de controversias, las partes tratarán de solucionarlas de forma directa y conciliatoria; en caso no sea posible y no se tenga solución dentro de los quince (15) días siguientes contados a partir del primer acerca miento, las partes pactan que toda disputa o reclamación que se relacione con la aplicación, interpretación y/o cumplimiento de este convenio, por cualquier causa, deberá resolverse mediante arbitraje de equidad, de conformidad con el Reglamento de Arbitraje de la Comisión de Resolución de Conflictos de la Cámara de Industria de Guatemala, -CRECIG-, que se encuentre vigente al momento de surgir el conflicto. El arbitraje será administrado por la Comisión de Resolución de Conflictos de la Cámara de Industria de Guatemala -CRECIG -, en la ciudad de Guatemala, por medio de un tribunal compuesto de un árbitro único, nombrado de conformidad con el reglamento ya relacionado y el idioma del arbitraje será el español. El laudo será inimpugnable, y deberá ser cumplido de buena fe y sin demora alguna por las Partes.

14. Aceptación y suscripción del acuerdo

El vendedor acepta íntegramente el contenido del presente acuerdo y se someten al estricto cumplimiento de este.

Aceptado en Mirakl por:

Fecha y lugar:

Correo electrónico: