

falabella.com

REGLAMENTO DE LA DEFENSORÍA DE VENDEDORES Y
PROVEEDORES

I. Introducción

Para Falabella.com es fundamental mantener una relación fluida, productiva y mutuamente beneficiosa con quienes se relaciona en sus actividades comerciales. Por lo anterior, Falabella.com ponen a disposición de sus Vendedores y Proveedores, un sistema denominado Defensoría de Vendedores y Proveedores (“Defensoría”), cuyas funciones son conocer las diferencias que puedan surgir en el contexto de la relación comercial entre los Vendedores y Proveedores y Falabella.com, ponerlas en conocimiento de las áreas que corresponda en cada Compañía, y acercar a las partes a una solución.

II. Objetivo

El objetivo de este Reglamento es establecer los principios, lineamientos y procedimiento bajo los cuales la Defensoría desarrollará sus actividades.

III. Alcance

Este Reglamento y su procedimiento se aplican, como primera etapa y en carácter de mediación voluntaria, a las controversias comerciales que pueden suscitarse entre Falabella.com y sus Proveedores o Vendedores.

IV. Definiciones

Los términos que en este Reglamento se usan con mayúscula están definidos en el Anexo N°1 de este Reglamento.

V. Principios generales

Los actos y gestiones de la Defensoría en relación con las Solicitudes presentadas por los Usuarios se conducirán guardando siempre, en lo regulado y lo no regulado, estricta observancia de los siguientes principios.

1. Voluntariedad

Los Usuarios podrán utilizar el mecanismo de resolución de diferencias establecido en este Reglamento de forma voluntaria. Por tanto, su uso y aplicación no impiden que las partes puedan acudir a la justicia ordinaria u otros mecanismos de solución permitidos por la ley, si así lo prefieren, mientras no se haya alcanzado un acuerdo que ponga término a la diferencia cuya solución se busca, todo lo anterior, sin perjuicio de que la intervención de la Defensoría terminará inmediatamente en caso que una cualquiera de las partes ejerza acciones legales ante la justicia u otra autoridad competente.

2. Confidencialidad

El contenido de una Solicitud, las actividades que se realicen durante su tramitación, los documentos e informes que se emitan, y su resolución, son confidenciales, por lo que sólo se comunicarán a, y se tratarán con, aquellas personas que fuere necesario bajo el criterio de la Necesidad de Saber.

3. Documentación

La Gerencia Legal Operacional de Falabella.com guardará registro de todos los actos y gestiones relacionados con una Solicitud, y custodiará dichos registros por al menos 5 años contados desde el término del Procedimiento a que se refiere este Reglamento.

4. Orientación a la Solución

Toda gestión que se origine con ocasión de una Solicitud deberá orientarse a conocer y establecer los hechos que originan la diferencia comercial, y a hacer a las partes una propuesta de solución de dicha diferencia.

5. No Represalias

Falabella.com no adoptarán represalias en contra de los Usuarios que, de buena fe, utilicen el Procedimiento a que se refiere este documento.

6. Respeto

Los actos y gestiones que se deriven de una Solicitud deben siempre conducirse en un ambiente de respeto entre todos los participantes.

7. Bilateralidad

Tanto el Usuario como el Área Requerida tendrán la oportunidad de plantear y fundamentar sus argumentos, así como la de aportar medios de apoyo y prueba de sus posturas y pretensiones.

8. Suficiencia

El Usuario y el Área Requerida deberán contar con las validaciones internas y facultades suficientes para que las resoluciones y acuerdos que se adopten obliguen a las partes, y permitan la solución de la controversia que ha sido sometida al conocimiento de la Defensoría.

9. Buena Fe

Falabella.com y los Usuarios deberán actuar de buena fe en todas las etapas del Procedimiento a que se refiere este Reglamento, lo que implica: **i)** hacerlo con el convencimiento genuino y honesto de lo que se plantea, aunque con posterioridad se determine que hubo un error o carencias de información; y, **ii)** una comunicación abierta, honesta y transparente, así como la disposición para colaborar y buscar soluciones justas y equitativas.

En caso que alguna de las partes actúe de mala fe, se podrán adoptar las medidas pertinentes en contra de esa parte, lo que puede incluir, pero no se limita a, la revisión de la continuación de las relaciones comerciales y la adopción de medidas acordes con la gravedad de la conducta de conformidad con los contratos que se encuentren vigentes entre las partes y la ley.

10. Facticidad

Las gestiones que se realicen en virtud del Procedimiento a que se refiere este Reglamento estarán orientadas al esclarecimiento de hechos objetivos, priorizando la recolección y análisis de evidencias verificables por sobre las opiniones de las personas involucradas en ellos.

VI. Materias que se pueden someter a conocimiento de la Defensoría

La Defensoría podrá conocer Solicitudes referidas al alcance, interpretación, ejecución y cumplimiento de un contrato, de los términos y condiciones, o de cualquier aspecto de carácter contractual sustancial de una relación comercial, entre un Vendedor o Proveedor y Falabella.com.

La Defensoría sólo conocerá las Solicitudes realizadas dentro del plazo de 6 meses contado desde la ocurrencia de los hechos que les dan lugar.

No serán conocidas por la Defensoría:

- i) las materias respecto de las cuales cualquiera de las partes haya iniciado o inicie, tras la presentación de una Solicitud, un procedimiento administrativo, judicial o arbitral;
- ii) materias de las que pueda derivarse responsabilidad penal para alguna de las partes;
- iii) materias no susceptibles de transacción extrajudicial o de ser sometidas a arbitraje;
- iv) hechos que deban ser conocidos a través del Canal de Integridad;
- v) materias que ya se hubieren planteado ante la Defensoría y a cuyo respecto se hubiere seguido el procedimiento establecido en este Reglamento sin resultados aceptados por las partes, para cuyos efectos se entenderá que el asunto ya fue planteado si concurren los siguientes requisitos copulativos: a) identidad legal de la persona: que la Solicitud la haga un mismo Vendedor o Proveedor; b) identidad de la causa de pedir: que la causa que origina la Solicitud sea la misma; y, c) identidad de la cosa pedida: Que la pretensión sea la misma planteada en una Solicitud anterior; y,
- vi) hechos que deban ser conocidos a través del canal de soporte para Vendedores, disponible en el Sistema de Administración. A continuación, se identifican de manera enunciativa y no limitativa, asuntos cuyo conocimiento y resolución, son de competencia de dicho canal:
 - a) Información relacionada con las liquidaciones y pagos al Vendedor;
 - b) Inconvenientes que estén afectando la operación del Vendedor en la Plataforma. Dichos inconvenientes deben estar relacionados con la prestación de los servicios operativos que presta la Compañía al Vendedor, tales como servicios logísticos, servicios de valor agregado al vendedor, entre otros.
 - c) Solicitudes, quejas o reclamos derivados de solicitudes de atención de garantías o devoluciones y procesos relacionados con el giro ordinario de la operación del Vendedor.

Sin perjuicio de lo anterior, en caso de no obtener una solución a través del canal de soporte, igualmente se podrá recurrir ante la Defensoría.

VII. Procedimiento aplicable

1. La tramitación de la Solicitud ante la Defensoría será gratuita para los Usuarios, sin perjuicio de los costos que puedan derivarse de la suscripción del Documento de Conclusión del Procedimiento a que se refiere el numeral 8 de este capítulo, que las partes pagarán de la forma en que hayan acordado.
2. Los plazos serán de días corridos.
3. Podrán hacer uso del Procedimiento ante la Defensoría los Proveedores y Vendedores que:
 - i. mantengan una relación de aprovisionamiento o comercial con Falabella.com; o,
 - ii. hayan terminado su relación de aprovisionamiento o comercial con Falabella.com, por decisión propia o por decisión de esta última.
4. Las comunicaciones y notificaciones relacionadas con el Procedimiento a que se refiere este Reglamento se efectuarán por correo electrónico a la casilla que el Usuario indique en el Formulario de Solicitud.
5. Los acuerdos que se adopten en virtud de este Procedimiento deberán quedar reflejados en el Documento de Conclusión del Procedimiento que suscriban y, desde la suscripción del mismo, serán vinculantes para las partes.
6. Las etapas del Procedimiento son las siguientes:
 - i. Se iniciará por el Proveedor o Vendedor mediante la presentación del Formulario de Solicitud. Dicho formulario requerirá que el Proveedor o Vendedor complete la siguiente información:
 1. Identificación: (a) nombre o razón social de la persona o empresa; (b) número de identificación tributario (NIT u otro); (c) domicilio; (d) nombre completo, cargo, y correo electrónico de la persona que hace la Solicitud y que será el contacto entre el Usuario y la Defensoría; (e) número de teléfono de contacto.
 2. Contenido de la Solicitud: (a) detalle de los hechos que la fundamentan; (b) identificación de la(s) área(s) o trabajador(es) de Falabella.com que haya(n) intervenido en los hechos; (c) especificación de lo solicitado en términos tales que, en caso que lo así pedido fuere aceptado pura y simplemente por la Compañía, el asunto quedaría íntegramente resuelto a plena satisfacción del solicitante; (d) los argumentos que fundamentan la Solicitud; y, (e) los documentos y demás pruebas relevantes para la correcta comprensión y acreditación de los hechos.
 3. Los términos y condiciones de la Defensoría.
 - ii. Una vez recibido el Formulario de Solicitud, la Defensoría tendrá 8 días para analizar la admisibilidad de la Solicitud y verificar si dicho Formulario contiene la información mínima a que se refiere el literal anterior, o si se requieren antecedentes adicionales para la solución de la controversia.

Si el Usuario no es de aquellos que, en virtud del numeral 3 de este Capítulo, pueden utilizar el Procedimiento, o el objeto de la Solicitud no es de aquellos susceptibles de ser conocidos por la Defensoría, ésta lo informará al Usuario y se dará por cerrado el Procedimiento.

- iii. En caso que el Formulario no contenga información completa y suficiente, la Solicitud no será enviada al Área Requerida y la Defensoría informará de este hecho al Usuario. El Usuario dispondrá de un plazo de 8 días contado desde esa comunicación para completar la información solicitada. En caso que el Usuario no cumpla con lo anterior en el plazo indicado, la Solicitud se tendrá por no presentada.
 - iv. La Defensoría, en el plazo de 8 días contado desde que haya comunicado al Usuario el ingreso correcto del Formulario, o desde que haya recibido los antecedentes requeridos, según corresponda, elaborará un informe que contendrá una síntesis de los hechos y de la Solicitud, y la enviará al gerente del Área Requerida.
 - v. El gerente del Área Requerida tendrá un plazo de 8 días contado desde que haya recibido la comunicación de la Defensoría para designar a un representante de su área, quien deberá, dentro del plazo de 12 días, responder el informe a que se refiere el literal anterior, pudiendo: **a)** aceptar la Solicitud en todas sus partes; **b)** hacer una nueva propuesta de solución; o, **c)** rechazar la Solicitud exponiendo los fundamentos del rechazo.
 - vi. En el caso señalado en la letra a) del literal anterior, la Defensoría notificará al Usuario, y seguirán el procedimiento para suscribir el Documento de Conclusión del Procedimiento establecido en el numeral 8.
 - vii. En el caso señalado en la letra b) y c) del literal v., la Defensoría, dentro del plazo de 8 días, podrá: **a)** enviar la propuesta o rechazo del Área Requerida al Usuario; **b)** hacer comentarios a la propuesta o rechazo del Área Requerida y enviarlos a esta última para su consideración; o, **c)** convocar al Área Requerida y al Usuario a una instancia para acercar posiciones.

En este último caso, la Defensoría podrá convocar a las partes a una o más reuniones según considere necesario, para facilitar la obtención del acuerdo.
 - viii. Una vez enviada la propuesta de acuerdo al Usuario, éste tendrá un plazo de 8 días para aceptarla o rechazarla. En caso que transcurra dicho plazo sin una respuesta del Usuario, la propuesta se tendrá por rechazada y se pondrá fin al Procedimiento.
7. Sin perjuicio de lo dispuesto en los numerales anteriores, el Procedimiento establecido en este capítulo terminará inmediatamente:
 - i. Si durante la tramitación del Procedimiento, cualquiera de las partes inicia, respecto del mismo asunto, un procedimiento administrativo, judicial, arbitral o queja ante alguna autoridad.
 - ii. Si durante el Procedimiento no se realiza, por parte del Usuario, gestión útil alguna durante 30 días.
 - iii. Si el Usuario comunica su retiro del Procedimiento por cualquier causa.
 8. Una vez aceptada la propuesta de solución por el Usuario, la Defensoría preparará y remitirá al Usuario el Documento de Conclusión del Procedimiento para que este último,

en el plazo de 12 días haga sus observaciones y las envíe a la Defensoría. La Defensoría podrá aceptar dichas observaciones o citar a las partes para resolverlas. Transcurrido dicho plazo sin que el Usuario haya hecho observaciones se entenderá que está de acuerdo con el documento y lo acepta íntegramente, sin observaciones o reservas.

Con posterioridad, las partes suscribirán el respectivo Documento de Conclusión del Procedimiento.

Anexo N°1 Definiciones

Las palabras y términos que se definen seguidamente, cuando ellos se escriban con mayúscula inicial según se hace en sus respectivas definiciones que siguen más adelante, fuere o no necesario conforme a las reglas ortográficas del uso de las mayúsculas, e independientemente del lugar este Reglamento en que se utilicen, o si se emplean en una persona, número, modo, tiempo o variable gramatical, según sea necesario para el adecuado entendimiento del mismo, tendrán los significados que a cada una de dichas palabras o términos se les adscribe a continuación:

“Área Requerida” significa el área de la Compañía que, de acuerdo con lo señalado por el Usuario o por la Defensoría, es requerida para la resolución de la diferencia descrita en una Solicitud.

“Canal de Integridad” significa el conjunto de medios que Falabella.com pone a disposición de sus colaboradores o de terceros, a través de los cuales pueden contactar directamente a la Gerencia de Gobernanza Ética y Cumplimiento de Falabella.com para realizar consultas o denuncias relacionadas con temas éticos.

“Compañía” o “Falabella.com” significa Falabella.com S.A.S.

“Defensoría” significa Defensoría para Vendedores y Proveedores.

“Documento de Conclusión del Procedimiento” significa el instrumento jurídicamente eficaz, elaborado por la Defensoría, mediante el cual las partes formalizan el acuerdo al que han llegado en virtud del Procedimiento a que se refiere este Reglamento.

“Formulario de Solicitud” o “Formulario” significa aquel documento estandarizado, diseñado por la Defensoría y disponible en los medios que la Compañía ha dispuesto, para facilitar la entrega, por parte del Usuario, de la información necesaria para iniciar un Procedimiento.

“Necesidad de Saber” significa aquel criterio de comunicación o participación en el Procedimiento conforme al cual: **i)** la información es dada o divulgada única y exclusivamente a quien tenga un rol que cumplir en el Procedimiento o relacionado a este, como por ejemplo: a) realizar una gestión indagatoria; b) prestar declaración; c) preparar un informe; o, d) revisar los hallazgos de un informe y opinar sobre los mismos; **ii)** la información se difunde o comparte de manera restringida a lo que el receptor necesita saber para cumplir con su rol en el Procedimiento; y, **iii)** la información se comparte sólo en el momento en que es necesario entregarla; ni antes, ni después.

“Plataforma” significa aquella Supertienda Digital correspondiente a la plataforma digital de información, publicación, exhibición, promoción y venta de Productos que opera en la URL www.falabella.com.co

“Procedimiento” significa el conjunto ordenado de acciones que tienen por objeto facilitar la resolución de una Solicitud sometida al conocimiento de la Defensoría.

“Proveedor” significa cualquier persona, natural o jurídica, que tenga o haya tenido con la Compañía, una relación comercial de carácter contractual esté la misma sujeta a un

contrato solemne o no, para el aprovisionamiento a la Compañía, de bienes o servicios que la misma: **i)** empleará o en sus procesos productivos; o, **ii)** ofrecerá para su venta a público tras haberlos adquirido de la primera.

“**Sistema de Administración**” significa la plataforma Global Seller Center, que habilita al Operador y los Vendedores para intercambiar información relevante al uso de la Plataforma y los Servicios con efectos jurídicos vinculantes, y cualquier otro sistema que en el futuro lo reemplace o haga sus veces.

“**Solicitud**” significa el reclamo o controversia que presenta un Usuario a la Defensoría a través del Formulario.

“**Usuario**” significa cualquier Proveedor o Vendedor que haga uso del Procedimiento a que se refiere este Reglamento.

“**Vendedor**” significa aquella persona natural o jurídica dedicada profesionalmente, esto es, de manera habitual, a una actividad que conforme con la ley aplicable se trata o constituye un acto de comercio, con respecto a los productos que el mismo informa, exhibe, publicita y vende de manera directa a público en la Plataforma de la Compañía, sea que haga dichas actividades de manera episódica o sostenida en el tiempo.

CLASIFICACIÓN Uso Público	APROBACIÓN Marzo 2025	APROBADOR Gerencia Legal Operacional Falabella.com
-------------------------------------	---------------------------------	---