

**TRANSPARENCIA COMERCIAL IMPERIAL**

**TCI**

**MARCO REGULATORIO**

**PARA LAS RELACIONES COMERCIALES**

**ENTRE PROVEEDORES**

**E**

**IMPERIAL S.A.**

Aprobado por el Directorio en Sesión del 28 de marzo de 2017.

## **ANTECEDENTES**

1. IMPERIAL, con una larga trayectoria en el mercado nacional, es en la actualidad una de las empresas más relevantes en el giro de distribución de materiales y servicios para mueblistas y profesionales de la construcción, lo que efectúa a través de sus locales ubicados en distintos puntos del país. También destaca la participación de mercado que ostenta la compañía en el mercado de subdistribución a ferreterías a lo largo del país, así como la venta volumen a constructoras y mueblistas industriales

2. Durante toda su existencia IMPERIAL ha tenido especial cuidado por un alto nivel de satisfacción frente a las exigencias de sus clientes y consumidores, conjugando lo anterior con sanas, constructivas y abiertas relaciones con sus Proveedores.

3. IMPERIAL reconoce que en los últimos años se han producido importantes cambios económicos, culturales, sociales y demográficos que han significado también el surgimiento de un consumidor con un nuevo perfil que se caracteriza por tener un alto acceso a la información, más exigente y dotado de herramientas legales que protegen sus derechos. Ello significa crecientes niveles de exigencia, particularmente para la industria del Retail.

4. IMPERIAL busca permanentemente de sus Proveedores:

- Disponibilidad de productos
- Calidad y Servicio
- Rentabilidad
- Diferenciación
- Confianza

5. IMPERIAL comprende que la satisfacción de las crecientes necesidades y exigencias de sus clientes requiere de un esfuerzo conjunto y un trabajo mancomunado entre la industria del comercio y sus proveedores, teniendo la convicción de que su éxito empresarial y el de sus Proveedores están recíprocamente relacionados.

6. También entiende que las sanas relaciones con nuestros proveedores requieren de un marco que establezca en forma clara y taxativa los principios y las obligaciones para ambas partes.

7. Es por lo anterior que IMPERIAL asume esta iniciativa en forma voluntaria y como una medida de autorregulación, entregando el presente instrumento y poniéndolo a disposición de todos sus Proveedores, entendiéndolo que constituye un acto de mejoramiento cualitativo de las buenas prácticas en su ámbito de acción, especialmente, en lo que a publicidad y transparencia se refiere, respecto del Acuerdo de Compra Anual, VBA *VENDOR BUYING AGREEMENT*, hasta ahora utilizado.

## **I. OBJETO DEL TCI**

1.1. El objeto del presente instrumento, denominado TCI (*TRANSPARENCIA COMERCIAL IMPERIAL*), es establecer los términos y condiciones transparentes, generales, objetivos y conocidos con antelación, que rigen las relaciones de IMPERIAL con todos sus Proveedores, sean estos de servicios o de productos de stock o Productos a Pedido (PAP), u otros de cualquier tipo. Ello, sin perjuicio de reglas especiales para cierta categoría de Proveedores que pueda establecer IMPERIAL y de los acuerdos comerciales específicos que, dentro de este marco general, se pacten con cada Proveedor, mediante Anexos al presente TCI.

1.2. Este instrumento es público, de forma tal que a él tengan fácil acceso todos los Proveedores y quienes en el futuro deseen serlo. Para estos efectos, IMPERIAL entregará formalmente una copia de éste a cada uno de sus Proveedores y adicionalmente lo exhibirá en forma permanente y actualizada en su sitio web.

## **II. PRINCIPIOS Y ETICA TCI**

### **PRINCIPIOS Y CONSIDERACIONES GENERALES.**

2.1. El presente documento, TCI, se funda en los siguientes principios esenciales:

**Credibilidad**, fundada en la ética, la transparencia y la confianza.

- Busca privilegiar los compromisos de ambas partes;
- Se basa en Integridad ética;
- Impecabilidad en el cumplimiento de los compromisos,

especialmente a lo establecido en el Capítulo IV de este instrumento;

**Equidad:** Que busca un trato justo para todos los involucrados, esto basado esencialmente en:

- El mérito de las condiciones comerciales
- Y la trayectoria de cumplimiento en el tiempo

**Respeto:** Que busca el reconocimiento de la dignidad de las personas y las empresas, tanto en el ámbito normativo y general, como en el ámbito práctico o cotidiano.

2.2. Para IMPERIAL resulta fundamental que las relaciones con sus Proveedores se rijan por los principios de respeto de la libre competencia, buena fe y lealtad, por lo que no estamos de acuerdo ni utilizaremos métodos que impidan, restrinjan o entorpezcan la libre competencia o constituyan actos de competencia desleal.

Para garantizar la libre competencia, aseguramos a proveedores, competidores y clientes que no está en el ánimo de IMPERIAL participar directa o indirectamente en ningún hecho que pueda impedir, restringir o entorpecer la libre competencia; como llegar a acuerdos de fijación de precios, abusar de una eventual posición dominante o realizar prácticas predatorias. Asimismo, rechazamos toda conducta que persiga desviar ilícitamente clientela de un agente del mercado.

Conciliamos lo anterior con:

- i) la circunstancia que la industria del Retail, particularmente IMPERIAL, no está sometido a una regulación especial; y,
- ii) la libertad de IMPERIAL y sus Proveedores para desarrollar sus actividades económicas.

IMPERIAL, como parte del Holding de empresas Falabella, cuenta con el Manual de Libre Competencia y las Políticas de Libre Competencia, disponible en nuestra página web, [www.imperial.cl](http://www.imperial.cl), documentos que contienen los lineamientos generales y los criterios prácticos sobre esta materia. Invitamos a los proveedores de IMPERIAL a conocer dichos documentos, y discernir las conductas que atentan contra la libre competencia y, en caso de duda, ofrecemos la ayuda y orientación de nuestra Fiscalía o bien la posibilidad de recurrir directamente a la Contraloría TCI, en conformidad al Título X de este documento.

2.3. IMPERIAL entiende la relevante misión e importancia de las pequeñas y medianas empresas para la economía nacional. Por lo tanto, desarrolla y desarrollará actividades insertas en su política de responsabilidad social, que tiendan a incentivarlas y fomentarlas. Para ello, traspasará gradualmente técnicas y conocimientos de aprovisionamiento sustentable y responsable, monitoreando sus resultados y premiando a aquellos Proveedores que se involucren activamente en tales iniciativas.

2.4. Tanto IMPERIAL como sus Proveedores tienen interés en contar con un sistema claro, expedito, reservado, eficiente y seguro que permita conocer e investigar quejas, reclamos o denuncias, como la solución de controversias eficiente, que propicie un ambiente de seguridad y transparencia que facilite el entendimiento y permita el desarrollo fluido de las relaciones entre ellos. Por lo anterior, IMPERIAL establece la **Contraloría TCI**, de acuerdo a las disposiciones contenidas en el Título X del presente instrumento.

## **ETICA LEALTAD Y BUENA FE**

### **2.5. Principios de Lealtad Recíproca y Buena Fe.**

Las relaciones entre IMPERIAL y sus Proveedores deberán convenirse y ejecutarse con estricto apego a los principios de la ética empresarial, la buena fe, la lealtad recíproca y la cooperación, siendo esencial el compromiso que ambas partes asuman, y deban asumir constantemente, en cuanto a no incurrir en conductas que puedan ser catalogadas de desleales o de malas prácticas de la industria.

### **2.6 Imparcialidad**

La colocación de órdenes, la celebración de contratos y compromisos con Proveedores de bienes y servicios y las relaciones comerciales en general con los Proveedores, serán siempre absolutamente imparciales, sin favoritismos ni ventajas artificiales de ningún tipo y sin discriminaciones de ninguna especie; privilegiando siempre y exclusivamente el interés comercial y patrimonial de IMPERIAL.

2.7 Las decisiones comerciales de IMPERIAL y sus ejecutivos se basarán exclusivamente en el mérito de las ofertas recibidas y en ningún caso podrán verse influidas por favores, regalos, invitaciones, préstamos o servicios de cualquier naturaleza que efectúe alguna persona u organización que realice negocios con IMPERIAL o sea competidor de

ella.

## **2.8 Prohibición de Tratativas Ilícitas.**

Es política consignada expresamente en el Código de Ética de IMPERIAL, velar siempre porque sus ejecutivos y trabajadores mantengan el profesionalismo y la independencia de juicio en las decisiones de negocios que afectan a la Empresa y su mejor imagen. Por lo anterior, los Ejecutivos y trabajadores no aceptarán regalos, obsequios ni atenciones de Clientes o Proveedores de ningún monto o tipo. Los Proveedores comparten y entienden esta disposición en el marco de la ética y las sanas relaciones comerciales, comprometiéndose a no realizar ninguna acción u ofrecer, entregar, dar, pagar, otorgar, extender o facilitar, directa o indirectamente, a cualquier trabajador, gerente, director, asesor o representante de IMPERIAL, comisiones, participaciones, agasajos, regalos, dádivas, prebendas, prestaciones reales o personales, omisiones, condonaciones, incentivos o cualquier otro medio, tangible o intangible, directo o indirecto, ya que vulneran la política establecida por IMPERIAL.

## **2.9 Responsabilidad Penal de empresas.**

Los Proveedores declaran que se obligan a dar estricto cumplimiento a las normas de la Ley 20.393 sobre responsabilidad penal de las personas jurídicas en los delitos a los que dicha ley se refiere, y que informarán a IMPERIAL inmediatamente cuando sean notificados que se está realizando una investigación a su respecto por los organismos jurisdiccionales competentes o que sus representantes sean citados de acuerdo con lo señalado en el artículo 22 de dicha Ley. Los proveedores se obligan a mantener estricto cumplimiento de esta norma durante todo el periodo que mantengan relaciones comerciales con IMPERIAL, obligándose, asimismo, a no incurrir ni desarrollar, en caso alguno, a través de cualquiera de sus dueños, directores, administradores, representantes, agentes o dependientes en general, ningún tipo de actividad o conducta que pudiera afectar el cumplimiento de tales normas por Imperial S.A. o cualquier otra empresa del Grupo Falabella.

IMPERIAL no permite en caso alguno, y prohíbe expresamente a sus proveedores, efectuar a su nombre o en su beneficio, o en el nombre o beneficio de IMPERIAL o de cualquiera de las empresas integrantes del Grupo Falabella, cualquier especie de pago indebido a funcionarios de gobierno de cualquier tipo de repartición o institución pública, así como pagar propinas u otro tipo de dádivas en dinero, en especies o en

beneficios intangibles, que no sean los precios o tarifas contemplados en la ley

**2.10.** La infracción a las prohibiciones anteriores se considerará como una infracción grave a las obligaciones y compromisos asumidos por el Proveedor en sus relaciones comerciales con IMPERIAL y será ponderado como un elemento determinante para evaluar la terminación o continuidad de las relaciones comerciales con el Proveedor, sin perjuicio de la responsabilidad que correspondiere al Proveedor, de acuerdo a normas legales y reglamentarias vigentes.

### **2.11. Respeto**

IMPERIAL se compromete a dar un trato respetuoso y adecuado al Proveedor, sus ejecutivos y su personal y espera un comportamiento recíproco de sus Proveedores. Frente a situaciones de no cumplimiento de esta política, el Proveedor podrá dar aviso por escrito a la Contraloría TCI que se consigna más adelante.

**2.12.** IMPERIAL entiende que una de las principales ventajas competitivas de toda empresa radica en su personal, su calificación, profesionalismo, proyección, compromiso y estabilidad. Por ello, se compromete a no ofrecer un puesto de trabajo al personal del Proveedor, sin haberlo informado previamente por escrito al empleador de dicho trabajador. El Proveedor se compromete a aplicar igual política ante los trabajadores y ejecutivos de IMPERIAL. Ambas partes en el marco y respeto de la libertad de trabajo, consagrada en el ordenamiento jurídico vigente.

## **III. AMBITO DE APLICACIÓN Y CESIBILIDAD**

**3.1.** El TCI es aplicable a todas las adquisiciones de Productos y servicios que IMPERIAL efectúa a sus Proveedores. Asimismo, este instrumento es aplicable a todos los servicios que IMPERIAL presta a los Proveedores y a todos los cobros que efectúa a los mismos, como parte de las actividades que desarrolla en relación con la distribución y comercialización de Productos.

**3.2.** El TCI recibe aplicación específica con todos y cada uno de los acuerdos particulares que se contienen en Anexos Particulares Complementarios que detallan las modalidades especiales y condiciones

comerciales que se aplican respecto del Proveedor del caso.

**3.3.** Los Proveedores no podrán ceder sus derechos y/u obligaciones emanados de las relaciones comerciales y contractuales regidas por este TCI y los Anexos Particulares sin consentimiento previo, expreso, específico y escrito de IMPERIAL.

**3.4.** La emisión y publicación del presente TCI no implica una obligación continua en el tiempo para IMPERIAL de adquirir productos o servicios específicos o un cierto volumen de parte de los Proveedores. Este TCI es emitido con el propósito de regular de manera transparente, general, objetiva y conocida con antelación el régimen aplicable a las relaciones comerciales entre IMPERIAL y sus Proveedores y el aprovisionamiento que se requiera de los Proveedores a través de las Órdenes de Compra específicas que emita IMPERIAL. En consecuencia, nada de lo expresado en el TCI o en los Anexos Particulares, ni el hecho de haber requerido aprovisionamiento en el pasado o requerirlo en el futuro de parte de un Proveedor mediante la emisión de Órdenes de Compra, sin importar su número, monto o el período de tiempo durante el cual se hubieren emitido, constituye una obligación de parte de IMPERIAL de adquirir o continuar adquiriendo Productos de parte de Proveedor alguno.

#### **IV. APROVISIONAMIENTO DE LOS PRODUCTOS**

**4.1.** La manera habitual de operar la relación comercial de las partes es mediante la emisión de Órdenes de Compra (O/C) por parte de IMPERIAL, donde se indica el tipo de producto, cantidad, precio, plazo de entrega, plazo de pago y otras modalidades de cada operación.

**4.2.** Como la relación comercial se encuentra compuesta por múltiples Órdenes de Compra, devoluciones, y diversas operaciones, las relaciones comerciales de IMPERIAL con sus Proveedores se regirán por las disposiciones que da cuenta el presente instrumento.

**4.3.** Queda entendido que antes de aceptar los términos de cualquier Orden de Compra emitida por IMPERIAL, el Proveedor ha procedido a leer cuidadosamente y ha aceptado los términos del presente instrumento, ya que constituye, precisamente, el marco general que regula las relaciones entre ambas partes.

**4.4.** De esta forma, queda entendido que cualquier proveedor concuerda con todos los términos a continuación señalados y que las O/C están supeditadas en cuanto a los términos, condiciones, validez y vigencia del presente instrumento denominado TCI, en conformidad al Capítulo XI sobre Vigencia y Modificaciones del TCI.

**4.5. Orden de Compra**

- a) El único documento válido para efectuar compras, entregas, y pagos es la Orden de Compra debidamente aprobada por **IMPERIAL**
- b) La O/C debe ser un fiel reflejo de las negociaciones y acuerdos entre **El Proveedor** y la Gerencia Comercial, a través de la Gerencia de Negocios correspondiente. Las condiciones de la O/C y de este instrumento TCI deben cumplirse en su totalidad.
- c) Las O/C emitidas por **IMPERIAL** son asignables a cualquiera de sus puntos de venta. Si hubiera mercados en los que no se pudiera vender los productos, se deberá especificar en documento independiente.
- d) El Proveedor no debe aceptar requerimientos ni efectuar despachos sin el documento de O/C debidamente aprobado. **IMPERIAL** no se responsabilizará por el pago de mercadería no respaldada por una O/C, aun cuando la mercadería haya sido aceptada para su recepción en bodega.
- e) Al despachar productos de una Orden de Compra, El Proveedor está aceptando íntegramente las condiciones en ella indicadas y lo estipulado en este instrumento TCI.
- f) No se aceptan modificaciones del Proveedor, con respecto a las condiciones expresadas en la O/C, una vez efectuado el despacho de los productos indicados en ésta.

**4.6. Entrega de Productos, Plazo y Condiciones.**

La recepción conforme de un producto sólo se otorgará si se cumplen todas y cada una de las siguientes condiciones:

- a. Al momento de la entrega, el producto está respaldado por una O/C vigente, cuya copia se acompaña junto con el original de la Guía de Despacho Venta del Proveedor. No se aceptarán fotocopias.
- b. La glosa de la Guía de Despacho Venta (GDV) del Proveedor debe corresponder al producto incluido. La especificación técnica incluida por El Proveedor en la glosa de la GDV y del producto, debe coincidir con la especificación técnica de la O/C.
- c. La cantidad enviada y recibida deber ser igual a la indicada en la O/C.

- d. El embalaje debe ser apropiado al producto, indicar sus dimensiones, su peso, la cantidad de piezas o cajas incluidas en él, una breve descripción del material y el código de barra del producto. El envase se debe encontrar en buenas condiciones para su exhibición y venta y rotulado con la descripción del producto. Asimismo, el envase de El Proveedor debe incluir código de barra adherido a él, el que debe ser legible por los dispositivos de IMPERIAL, incorporado en el Maestro de Productos de IMPERIAL y con glosa que corresponde al producto físico. IMPERIAL funciona de acuerdo a las normas internacionales de “International Article Numbering Association (EAN)” y el “Uniform Code Council (UCC)”. Para el tamaño de muestra definido, la calidad, las cantidades totales del envase y de la Unidad Mínima de Despacho (UMD), deben corresponder a las definidas.
- e. El Proveedor deberá aceptar la devolución de productos sobrantes, dañados o sustitutos; asimismo, dichos productos pueden no ser recibidos y ser devueltos inmediatamente. IMPERIAL entregará/enviará reporte de lo efectivamente recibido el cual se deberá adjuntar a la Factura.
- f. El Proveedor debe generar cobro de los productos vendidos y entregados de acuerdo a lo efectivamente recibido por IMPERIAL (Factura o Factura más nota de crédito).
- g. Las Órdenes de Compra locales serán válidas sólo si corresponden a tiendas indicadas en **Anexo** de este instrumento.
- h. Las entregas de productos realizadas a través del sistema “**Cross Docking**” deberán registrarse por lo indicado en **Anexo** de este contrato.
- i. Para efectos de despacho de la mercadería de O/C bajo la modalidad de “venta directa”, esto es, cuando un cliente compra a IMPERIAL, pero se realiza la entrega directamente por el Proveedor, se observará lo siguiente:
- Si el cliente retira los productos en forma directa desde El Proveedor: (1) se entregará una orden de retiro al cliente; (2) El Proveedor deberá solicitar al cliente su firma conforme en la guía de despacho, cuya copia se debe adjuntar a la factura.
  - Si El Proveedor despacha y entrega los productos al cliente: (1) el cliente deberá firmar la guía en señal de conformidad; (2) la Guía de Despacho se deberá adjuntar a la Factura.
- j. El incumplimiento de cualquiera de las especificaciones anteriores, dará lugar al rechazo del producto y su no recepción por parte de la Bodega Central de IMPERIAL
- k. La guía de despacho del proveedor sólo debe contener productos de

una única Orden de Compra.

- l. El Proveedor deberá indicar en la Guía de Despacho y en la Factura el número de la O/C correspondiente.
- m. Los Productos a Pedido (PAP), deberán cumplir las disposiciones anteriores en la medida que le fueran aplicables, con lo señalado en la OC respectiva; y, además, lo indicado en el Anexo o VBA específico que se suscribirá en cada caso entre las partes.

#### **4.7. Facturación**

Para el correcto procesamiento de las Facturas se requiere que contengan al menos la siguiente información:

- 1. Número de O/C.
- 2. Número de Guía de Despacho.
- 3. Código IMPERIAL de cada ítem
- 4. Descripción del ítem.
- 5. Cantidad de producto por ítem.
- 6. Precio unitario y total por ítem sin descuento.
- 7. Descuento total de la Factura o a nivel de ítem (si hay descuentos diferenciados).
- 8. Ventas directas: Las Facturas correspondientes a venta directa a clientes serán procesadas para su pago una vez recepcionadas las Guías de Despacho por parte del punto de venta emisor de la Orden de Compra, debidamente recepcionadas por el cliente.
- 9. Las Facturas deben ser emitidas por El Proveedor con cargo sólo a una Orden de Compra y entregadas en las Oficinas Centrales de IMPERIAL, ubicadas en Avda. Santa Rosa 7876, comuna de La Granja, Santiago, o en el domicilio que se comunique oportunamente por escrito al Proveedor, adjuntando la(s) correspondiente(s) O/C y el Informe de Recepción o la(s) Guía(s) de Despacho. Esta última, debidamente timbrada por la respectiva Bodega o Tienda, con la leyenda de “Recepción Conforme”.

Las Facturas deben emitirse a nombre de:  
IMPERIAL S.A.

RUT : 76.821.330-5  
Domicilio : Avda. Santa Rosa 7876, La Granja, Santiago.  
Giro : Distribuidora de Materiales de Construcción.  
Teléfono : 23997000.

Sin perjuicio de lo anterior, se deja expresa constancia que Imperial favorecerá y privilegiará la implementación y el uso de la **facturación electrónica** con sus proveedores, de acuerdo a la normativa vigente, con el objeto de facilitar y agilizar los procesos y de contribuir a un menor impacto medioambiental. Para tales efectos se deberá proceder de acuerdo a la normativa legal e instrucciones vigentes y a los procedimientos de IMPERIAL, los que serán comunicados a los proveedores oportunamente.

#### **4.8 Lista de Precios**

IMPERIAL mantiene una política de precios bajos y una garantía de precios hacia sus clientes. En razón de lo anterior y para dar cumplimiento a la oferta pública realizada, se efectúan constantemente Shoppings o chequeos de precios de mercado. En el evento que el Proveedor tuviere la necesidad de aumentar los precios vigentes para Imperial, deberá formularlo por escrito, acompañando la justificación en la que se funda y, en todo caso, dicho aumento de precio de costo no podrá regir antes de ser aceptada por escrito por representante autorizado de la Gerencia Comercial de IMPERIAL. La aprobación del alza por parte de Imperial estará, en todo caso, sujeta a que se cautele la competitividad de los precios, la oferta pública y la garantía de precios de Imperial, todo lo cual será demostrado por Shopping abierto de precios de los productos de la misma categoría.

#### **4.9 Devoluciones**

IMPERIAL tiene el derecho de devolver al Proveedor aquella mercadería entregada en exceso de lo solicitado en la O/C, asimismo aquellos productos con fallas o deterioros de origen, problemas de embalajes, defectos del producto, que tengan piezas faltantes o que el producto no se ajuste a las especificaciones técnicas indicadas en la O/C o a las características que emanan de la naturaleza del producto.

Adicionalmente, en aquellos casos que se ha realizado una apuesta comercial conjunta, donde ambas partes proyectan una venta estimada, el proveedor garantiza una disponibilidad del producto y IMPERIAL espacios suficientes para la exhibición, almacenaje y venta de dichos productos; IMPERIAL podrá devolver al Proveedor los productos adquiridos, tanto almacenados en las bodegas como en las tiendas, ya sea por baja rotación de los productos, cambio y/o término de temporada,

descontinuación de productos o sobre stock. Para lo anterior se procederá siempre bajo el espíritu de reciprocidad, beneficio y conveniencia mutua, en conformidad a los plazos y condiciones particulares que las partes pacten en su oportunidad.

Para facilitar las devoluciones IMPERIAL y el proveedor podrán pactar las mejores formas y tiempos de practicarlas, las que podrán ser mensuales, trimestrales, semestrales o anuales.

**4.10.** Se define el Documento Nota de Crédito para la Devolución de Productos a los Proveedores.

**4.11.** Respecto de toda y cada O/C, Compraventa u Operación que realicen entre sí, IMPERIAL -en su calidad de compradora de la mercadería- tendrá siempre una opción de devolución, cuando se funde en alguna de las causales señaladas en el punto 4.9 anterior. La opción de devolución podrá ejercerse respecto de todo o parte de las mercaderías incluidas en una o más O/C.

**4.12.** Excepcionalmente y por causas justificadas, debidamente comprobadas, caso fortuito o fuerza mayor, IMPERIAL está facultada, mediante el presente TCI, para anular, total o parcialmente, cualquier O/C o su saldo, en cualquier momento del tiempo, previo a la entrega de los productos, dando el aviso correspondiente, con la sola excepción de aquellos productos fabricados o comercializados especialmente para IMPERIAL.

**4.13.** La opción será ejercida por el equivalente en pesos chilenos, al valor de reposición de IMPERIAL de los productos, materia de esta devolución, a la fecha que ésta se materialice. Ejercida la opción de devolución, el Proveedor deberá emitir la correspondiente Nota de Crédito, de acuerdo al procedimiento establecido. El valor de la Nota de Crédito será aplicado como crédito a favor de IMPERIAL en la cuenta de pagos que IMPERIAL mantiene con El Proveedor.

**4.14. Procedimiento de Devolución:**

1. IMPERIAL emitirá una Guía de Despacho por devolución, al precio de “costo de reposición de IMPERIAL”, vigente al momento de la devolución, más/menos los cargos o descuentos (tratándose de devolución de productos dañados, las partes negociarán el precio al

- cual se valorizarán).
2. La devolución al Proveedor se materializará mediante una Nota de Crédito a favor de IMPERIAL.
  3. El Proveedor, al recibir los productos, deberá estampar timbre de recepción conforme a la Guía de Despacho y registrar la fecha de recepción. Si el Proveedor retira a través de un tercero, éste deberá recepcionar los productos antes de retirarlos de la sucursal o bodega y firmar como recibido conforme la Guía de Despacho de Devolución.
  4. El Proveedor generará una Nota de Crédito conforme a lo efectivamente recibido, considerando los mismos precios registrados en la Guía de Despacho de Devolución.
  5. Pasados los 15 días de recibidos los productos por El Proveedor, IMPERIAL enviará una carta aviso, por la que se le comunica que le restan 15 días para enviar Nota de Crédito a IMPERIAL. Transcurrido este plazo sin que haya sido recibida la Nota de Crédito, IMPERIAL se entenderá facultada por el Proveedor para suspender los pagos hasta regularizar la cuenta corriente y cobrar por concepto de bodegaje el equivalente a 0.2% (cero coma dos por ciento) diario del valor indicado en la Guía de Despacho de Devolución.
  6. En los casos que El Proveedor no retire los productos dentro de un plazo de 10 días, IMPERIAL podrá despacharlos y cobrar el flete en que incurra.
  7. El Proveedor podrá, según su conveniencia, solicitar a IMPERIAL la destrucción de aquellos productos sujetos a devolución, debiendo para ello enviar previamente una autorización escrita vía fax o mail.

#### **4.15. Disponibilidad**

El Proveedor se obliga a mantener una disponibilidad del 100% en sus productos de alta rotación. Si el promedio de los últimos tres meses no supera el 97%, IMPERIAL se reserva el derecho de no incorporar los productos en nuevas tiendas o retirarlos de las tiendas en que actualmente están presentes, procediendo a su devolución al Proveedor.

#### **4.16. Pacto de Retro compra**

Sin perjuicio de lo precedentemente expuesto, el Proveedor se encuentra

facultado, en cualquier tiempo, para comprar para sí, todo o parte de los Productos vendidos a IMPERIAL, con el fin de comercializarlos a otros clientes en el evento que:

1. IMPERIAL comunique por escrito al Proveedor que respecto de un producto tiene un sobre stock que no podrá comercializar en plazos normales.
2. Se produzca la discontinuación del producto o se produzca un cambio de modelo.

**4.17.** Para tales efectos, IMPERIAL emitirá una Factura más el I.V.A. correspondiente y procederá a su entrega junto a la mercadería.

Emitida la Factura de Venta, originada en la compra efectuada por el Proveedor, el valor de la misma podrá ser deducido de cualquier suma adeudada por IMPERIAL al Proveedor. En el evento de no existir un saldo a favor del Proveedor, éste deberá proceder a su pago dentro del plazo de 30 días, contados desde la fecha de emisión de la respectiva factura.

#### **4.18. Seguridad y confidencialidad de la información.**

Todo Proveedor de IMPERIAL se obliga a respetar la debida reserva, propia de los negocios, en un marco de un mercado abierto y de sana competencia. Por lo anterior, no divulgará, bajo ninguna forma, las negociaciones, condiciones, listas de precios, planes estratégicos y de marketing, documentación reservada, información, material, ni datos de los acuerdos y compromisos especiales o particulares suscritos entre su Empresa y IMPERIAL.

**4.19.** Por su parte, IMPERIAL, se compromete, de igual forma, a mantener en reserva los acuerdos, negociaciones y condiciones pactadas con El Proveedor. Lo anterior, ya que esta información representa un activo de IMPERIAL y de sus Proveedores, entendiéndose que su uso es una ventaja competitiva en el mercado.

**4.20.** El incumplimiento de esta cláusula faculta a IMPERIAL para dar por terminada la relación comercial con el Proveedor y/o anular todas las O/C vigentes.

#### **4.21. Seguridad y licencias de productos**

El Proveedor deberá obtener y mantener actualizados, a su entera responsabilidad y costo, todas las licencias, certificados y permisos para la adecuada distribución, comercialización y uso de sus productos por parte de IMPERIAL y sus consumidores. Esto es aplicable a todos los productos, en forma especial a aquellos productos que requieran de certificación para su comercialización, distribución, tenencia o uso, como a aquellos productos tóxicos, contaminantes, peligrosos, orgánicos, o similares. Asimismo, deberá proveer a IMPERIAL de todas las autorizaciones y certificados de salud, de seguridad, de medio ambiente u otras que IMPERIAL o los consumidores finales requieran.

Si las mercaderías fueren de aquéllas que se puedan calificar como sustancias peligrosas o que, por sus características, representen riesgos para la salud de las personas, para la seguridad pública o para el medio ambiente, El Proveedor deberá indicarlo así claramente en el envase del producto, acompañado -en forma visible- de la gráfica necesaria para que los consumidores y/o los trabajadores que los manipulen se encuentren exentos de cualquier riesgo.

#### **4.22. Cambio de Razón Social**

El Proveedor deberá informar a IMPERIAL oportunamente los cambios de razón social, dirección, teléfonos y contactos activos con una anticipación no inferior a una semana, comunicándolo tanto al Gerente de Negocio respectivo como a la Gerencia Comercial.

#### **4.23. Nuevos Productos**

IMPERIAL establecerá una oportunidad y un proceso formal, abierto a la totalidad o un grupo específico de proveedores; anualmente a lo menos, informado y comunicado con la debida antelación, para la presentación de nuevos productos y/o proveedores. Sin perjuicio de ello, el proveedor que presente formalmente un nuevo producto o innovación y solicite su incorporación al surtido de IMPERIAL, tiene derecho a que la Gerencia Comercial le entregue una respuesta formal y por escrito, en un plazo máximo de 60 días corridos, contados desde la fecha de presentación formal escrita por parte del proveedor.

## **V. COBROS Y DESCUENTOS A LOS PROVEEDORES**

## **5.1. Cobros a los Proveedores.**

**5.1.** Conjuntamente con la venta de Productos, IMPERIAL desarrolla diversas actividades de comercialización, abastecimiento, distribución, reposición, logística de los Productos y revisiones de surtidos, con miras a lograr la mayor eficiencia y calidad posible en la oferta entregada a los consumidores, además de lo cual ofrece un conjunto de servicios y prestaciones a los Proveedores, por los cuales tiene derecho a cobrar un precio o remuneración. Asimismo, tiene derecho a efectuar otros cobros a sus Proveedores, de acuerdo a las prácticas y costumbres lícitas y uniformes de la industria. Lo anterior es sin perjuicio de las Promociones que puedan convenirse con los Proveedores, de conformidad a lo dispuesto en este mismo instrumento.

**5.2.** Las siguientes son las prestaciones o los conceptos por los que IMPERIAL podrá efectuar cobros a los Proveedores, sin perjuicio de la facultad de complementarlos o modificarlos por medio de la correspondiente reforma de estos TCI y la suscripción de Anexos Complementarios Particulares:

### **5.3. Descuentos**

#### **5.3. Descuento por Falta de Disponibilidad (Fill Rate)**

Con el fin de compensar las mercaderías declaradas y no despachadas y/o las posibles faltas de disponibilidad por parte de El Proveedor, se pacta voluntariamente un descuento adicional sobre el total de las compras del período, ya sea éste mensual, trimestral, semestral, o anual, a materializarse a través del pago de una Factura emitida por IMPERIAL, según detalle y condiciones particulares consignadas en el Anexo respectivo. Para tales efectos, IMPERIAL efectuará la medición considerando los valores consignados en las Órdenes de Compra despachadas, en relación al nivel de cumplimiento de los valores efectivamente entregados, cobrando este descuento especial de acuerdo a la diferencia resultante.

#### **5.4. Rebate (Descuento por Logro de Metas)**

Sobre la base de metas, previamente definidas y acordadas  
“TCI”

voluntariamente entre IMPERIAL y cada Proveedor, se aplicarán descuentos por volumen de compras efectuadas (entendiendo por tales las Facturas recibidas del Proveedor), según las metas de ventas logradas en períodos previamente definidos, de acuerdo a detalle indicado en las condiciones particulares que contiene para cada Proveedor el **Anexo** respectivo. Dicho anexo podrá establecer un mecanismo variable, fijo o una combinación de ambos. Las metas serán medidas con respecto al parámetro indicado en dicho Anexo.

Con el fin de compensar las posibles faltas de disponibilidad por parte de El Proveedor, IMPERIAL se encuentra facultada para efectuar la medición a través de las Órdenes de Compra y cobrar el Rebate de acuerdo a esta resultante.

### **5.5. Apertura nuevas tiendas**

Para la apertura de nuevos puntos de venta, remodelaciones o ampliaciones, y para contar con sus productos en más y mejores puntos de venta, IMPERIAL requiere de la colaboración de El Proveedor, entendiéndose éste que los nuevos puntos de venta potenciarán la venta de sus productos. En el caso de que el carguío requiera de Órdenes de Compra especiales, se pacta un descuento voluntario especial en la O/C de acuerdo a las condiciones particulares contenidas en el **Anexo** respectivo, además que el plazo de pago de las facturas se considerará a partir de la fecha de apertura de la nueva tienda, de aquellas en remodelación o ampliación.

**5.6.** En caso de que el carguío se haga utilizando los productos de las bodegas, estas condiciones especiales se harán efectivas a través de una Factura al Proveedor por el descuento.

### **5.7. Publicidad y Merchandising - Coop**

IMPERIAL planifica su campaña publicitaria anual y la desarrolla en las temporadas correspondientes. Para su implementación y participación el Proveedor deberá concordar libremente los términos con IMPERIAL, los que se reflejarán en el Anexo correspondiente, el cual establece el aporte publicitario del Proveedor para las distintas campañas y eventos. Aunque se trate de un acuerdo anual de publicidad, IMPERIAL facturará periódicamente al Proveedor las participaciones que éste tenga en los

diferentes medios de publicidad usados por IMPERIAL.

IMPERIAL produce avisos de prensa, TV, catálogos, folletos, Imperial TV (servicio de pantallas con información en Tiendas), cartelera, exhibidores, merchandising en los puntos de venta y otros apoyos publicitarios y promocionales. Para ello, se solicita al Proveedor facilitar productos, fotografías, logo, instalaciones, etc. y todos los elementos que sean necesarios para el desarrollo integral de los planes y programas publicitarios que IMPERIAL requiera implementar.

#### **5.8. Servicio de Distribución (Cross Docking y/o bodegaje)**

Corresponde al cobro pactado libremente con los Proveedores por el servicio logístico y/o bodegaje prestado por IMPERIAL que significa un beneficio y ahorro en costos de distribución para el Proveedor y consiste en manipular, distribuir y transportar en forma centralizada los Productos directamente desde un Centro de Distribución hacia las tiendas y locales de IMPERIAL. El monto específico será consignado en el respectivo Anexo Particular suscrito por ambas partes.

#### **5.9. Promociones Especiales**

IMPERIAL podrá pactar con cada Proveedor, por cualquier medio escrito y en forma previa a su implementación, toda clase de Promociones. Para ello, se comunicará por cualquier vía al Proveedor la intención de realizar una Promoción y éste deberá responder si acepta o no efectuar dicha Promoción. En caso que el Proveedor nada diga, se entenderá que no ha otorgado su consentimiento para la realización de la Promoción.

Los términos específicos de cada Promoción, tales como alcance, duración, descuentos o cobros especiales, etc., serán pactados con antelación, caso a caso, con el Proveedor, y en el acuerdo respectivo, el que podrá constar por cualquier medio escrito, incluso el intercambio de correos electrónicos, se establecerá de qué forma cada parte contribuirá a soportar el costo de la misma y la manera en que se realizarán los pagos o descuentos a que eventualmente dé lugar la Promoción.

En el evento que IMPERIAL se vea en la necesidad de implementar una Promoción sin que se haya alcanzado acuerdo previo, sea porque el Proveedor no haya respondido oportunamente la propuesta formulada, porque no sea posible esperar la formalización del acuerdo para que la Promoción pueda ser realmente efectiva, o por cualquiera otra causa que justifique razonablemente implementar la Promoción en forma expedita, el "TCI"

costo de la Promoción será asumido íntegramente por IMPERIAL, sin perjuicio del acuerdo posterior que eventualmente se pueda alcanzar con el Proveedor, quien, para estos efectos, actuará siempre libre y voluntariamente, y de acuerdo a su propia conveniencia, sin que puedan mediar acciones destinadas a restringir o impedir lo anterior.

#### **5.10. Reembolso de Gastos por eventos de revisión de surtidos (Line Rewiew)**

Corresponde al cobro pactado libremente con los Proveedores por el reembolso de los gastos incurridos por IMPERIAL en la organización de los eventos montados para la revisión completa de una categoría de productos de varios Proveedores, con miras a mejorar el surtido de productos, evaluar el desempeño en ventas y contribución, búsqueda de nuevas oportunidades de negocios y potenciar su nivel de ventas en las tiendas de IMPERIAL.

#### **5.11. Descuentos por Mermas y/o Devolución**

Cobro pactado libremente con el Proveedor por los costos de devolución de productos deteriorados, con problemas de embalajes, con defectos, con piezas faltantes, por devoluciones de clientes u otras causas similares, con baja rotación de los productos, por cambio de temporada, discontinuación, sobre stock, que se encuentren almacenados en las bodegas o se encuentren en las tiendas de IMPERIAL.

### **VI. OTROS SOPORTES PARA AUMENTAR Y GARANTIZAR LA VENTA**

#### **6.1. Apoyo y servicio a Imperial**

IMPERIAL podrá requerir de asesoría y apoyo de parte del Proveedor en temas tales como: montaje de nuevas tiendas, reposición y/o promoción de sus productos en tiendas, capacitación, remodelación de tiendas existentes, confección, montaje o renovación de exhibiciones o cartelera, cambio de envases en tienda o bodega, etc. Se incluyen especialmente los cobros libremente pactados por la instalación de publicidad y señalética, que permiten al cliente final comprar el producto y acceder a toda la información necesaria sin necesidad de asesoría adicional, tales como los Roller, pendones, afiches de punto de venta u otros medios que se acuerden conjuntamente. Dado el formato de venta de Imperial se destaca especialmente la contribución de los proveedores con muestras libres de costo para el montaje de las exhibiciones en tiendas.

Bajo ninguna circunstancia se podrá considerar estos aportes especiales como parte del apoyo publicitario o COOP comprometido por el Proveedor en este documento.

## **6.2. Capacitación, clínicas y entrenamiento**

En conjunto con IMPERIAL, y a petición de ésta, el Proveedor elaborará un plan de capacitación y entrenamiento para el personal de las tiendas y/o clientes en lo relativo a sus productos, su uso, instalación, y características en los puntos de venta o en las instalaciones del Proveedor. Lo anterior, ya que un mejor conocimiento de la fuerza de venta de IMPERIAL respecto de sus productos, potencia la venta de éstos.

**6.3.** Bajo ninguna circunstancia se podrán considerar estos aportes como parte del apoyo publicitario o COOP comprometido por el Proveedor en este documento.

## **6.4. Información al cliente/consumidor**

El Proveedor deberá entregar información relevante del producto (información básica comercial, identificación, instructivo de uso, condiciones y plazo de vigencia de la garantía), expresada en idioma castellano, de acuerdo al sistema de pesos y medidas aplicables en el país (sistema métrico); asimismo, deberá explicitar las precauciones, riesgos de contaminación y otras, de tal forma de cumplir con las normas de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y sus modificaciones. Los productos deberán, además, incluir las advertencias e indicaciones necesarias para garantizar su uso en condiciones seguras.

## **6.5. Garantías.**

Todas las garantías de los productos deberán ser previamente convenidas entre El Proveedor y IMPERIAL, las que no podrán ser por un plazo inferior a tres meses desde la compra final por parte del consumidor, debiendo contar, además, según el caso, con una adecuada Red de Servicio Técnico, conforme a los requerimientos de la Gerencia de Control de Calidad y Soporte Técnico de IMPERIAL, que otorgue cobertura a todas las ciudades donde Imperial tenga una tienda, de lo contrario, el proveedor deberá asumir los costos de fletes asociados.

## **VII. CONTROL DE CALIDAD DE LOS PRODUCTOS**

**7.1.** En consideración a las crecientes exigencias de sus clientes, IMPERIAL instauró un Área de Control de Calidad, para cautelar que los productos cumplan los requerimientos y especificaciones legales o normativas vigentes, o bien cumplan con las especificaciones de calidad y seguridad que establece IMPERIAL. Lo anterior, no exime al Proveedor del hecho de ser el responsable final por la calidad, diseño, empaque y seguridad de sus productos, sean éstos importados o nacionales, como asimismo por los daños o perjuicios directos o indirectos que el manejo y/o uso de los productos pudiera causar tanto en tiendas como a los clientes finales de IMPERIAL.

**7.2.** El Proveedor es, asimismo, responsable que cada producto contenga un Manual de instrucciones y cuidados, adecuado, legible, en idioma castellano y que contenga las advertencias, instrucciones necesarias y útiles al efecto, además, deberá contener condiciones y períodos de garantía. Para efectos del requisito de códigos de barra de los productos, si no vienen incorporados serán implementados por Imperial y cobrado su costo al proveedor

**7.3.** Cualquier defecto, piezas faltantes, fallas de uso, instalación, faltas u omisiones en manual o instructivo, o cualquier problema de calidad en general serán de exclusiva responsabilidad del Proveedor. Es por esta razón que El Proveedor deberá cambiar, reembolsar o reparar, el producto con problemas, a entera satisfacción del cliente que adquirió el producto en tiendas IMPERIAL, o bien, compensar a IMPERIAL si ésta hubiera ya solucionado el problema al cliente.

### **Incorporación de Producto**

Previo a la incorporación de un producto y a la creación de su respectivo código, todo nuevo producto o modificación de alguno existente debe ser evaluado y, a requerimiento del Área de Control de Calidad de IMPERIAL, el Proveedor deberá efectuar los test y pruebas de calidad a sus productos y empaques. Alternativamente, IMPERIAL podrá enviar a testeo y/o análisis dichos productos, siendo dicho costo de cargo del Proveedor. Toda la información necesaria para la creación de productos deberá ser proporcionada por el proveedor

## **Especificaciones Técnicas**

Cada producto incorporado debe tener una especificación técnica y o ficha de seguridad (para productos líquidos), la que debe incluir todos los detalles del producto, embalaje, seguridad e instructivos. El Proveedor, una vez aceptada la incorporación del producto, no podrá modificar la especificación sin la aprobación del Área de Control de Calidad de IMPERIAL.

## **Testeo de productos**

El Área de Control de Calidad de IMPERIAL está facultada para enviar a testeo o a evaluación técnica, a un laboratorio externo, cualquier producto que comercialice la Compañía. Los costos de estas pruebas serán de cargo de Imperial S.A. Sin embargo, dichos costos serán de cargo del Proveedor si en el transcurso o con ocasión de tales evaluaciones técnicas o testeos de productos se detectan diferencias respecto de las especificaciones técnicas declaradas o con el testeo realizado al momento de la incorporación del producto. Asimismo, los costos de las acciones que se requiera ejecutar para solucionar el problema detectado serán de cargo del Proveedor.

### **7.6 Certificación**

Para aquellos productos que tienen obligatoriedad de ser certificados antes de ser comercializados y/o importados, el Proveedor deberá entregar, al Área de Control de Calidad de IMPERIAL, copias de la certificación de Tipo y Partida que autoriza su venta.

Es responsabilidad del Proveedor entregar los certificados de tipo y partida a Imperial S.A., de acuerdo a la normativa vigente, y a tenerlos permanentemente disponibles para los consumidores.

### **7.7. Normas de Empaque y Recepción**

El proveedor se obliga a respetar y dar cabal cumplimiento a las normas de embalaje y recepción de productos definidos por IMPERIAL para las distintas categorías de productos.

Los empaques, embalajes y palletizados, dependiendo de su método de distribución o bodegaje varían, por lo que, previamente, deben ser acordados y validados por el Área de Control de Calidad de IMPERIAL. Considerando que este punto es un ámbito particularmente dinámico, se

requiere una atención especial y permanente por parte del Proveedor.

### **7.8. Códigos de Barra**

El Proveedor se compromete a que cada producto se encuentre plenamente identificado por un Código de Barras, en conformidad a la especificación entregada por IMPERIAL.

El Proveedor se compromete a entregar esta identificación en cada uno de los productos comercializados, pudiendo estar impresa en el empaque o pegada a cada producto. Para esta última alternativa la etiqueta no debe ser reutilizable y su impresión indeleble, debiendo, necesariamente destruirse al momento de ser desprendida.

### **7.9. Seguridad de productos**

Dependiendo del tipo de cada producto y para disminuir robos, IMPERIAL podrá requerir la incorporación, dentro del empaque o dentro del producto, de un sensor de seguridad que debe ser adquirido e instalado por el Proveedor, este requerimiento debe ser validado por el Área de Control de Calidad de IMPERIAL.

De igual manera, el Área de Control de Calidad de IMPERIAL puede solicitar acciones complementarias, como zunchos plásticos o algún tipo de sello adicional como medida de seguridad.

### **7.10. Soporte Técnico, Post Venta y Garantía**

El Proveedor deberá entregar anualmente a IMPERIAL un listado con la Red de sus Servicios Técnicos, los que pueden ser auditados por el Área de Control de Calidad de IMPERIAL, con el objeto de verificar el estándar requerido y acordado previamente.

El Proveedor debe declarar en el manual del usuario la garantía de sus productos y vigencia de la misma, la que no podrá ser inferior al mínimo legalmente establecido.

Para aquellos productos con funcionamiento, ya sea eléctrico o mecánico, el Área de Control de Calidad de Imperial, ha elaborado un “Acuerdo de Soporte Técnico”, el que deberá ser firmado por cada Proveedor, por el período que dure su relación comercial con Imperial.

Este documento reglamenta materias tales como la Responsabilidad del Proveedor frente a demandas de terceros; el Correcto registro de productos ingresados a la red de Servicios Técnicos del Proveedor; los Tiempos de respuesta para reparación de productos; la Emisión de

Informes Técnicos; la Emisión de Guía de Despacho para entregar productos reparados; la Disponibilidad de Repuestos.

**7.11. Acciones del Área de Control de Calidad**

Para validar y cumplir los requerimientos de los puntos anteriores, el Área de Control de Calidad de Imperial actuará como ente fiscalizador de los requerimientos de calidad solicitados al Proveedor.

Los costos derivados de las acciones correctivas (reactivas) detalladas en los puntos anteriores serán de cuenta y cargo del Proveedor.

Dependiendo del tipo de evento o problema y de la periodicidad del mismo, el valor de estas acciones puede variar de acuerdo a lo siguiente:

**a) Inspecciones**

- Primera inspección UF2,8+IVA.
- En caso de reiterarse el tipo de problema, en el transcurso de 30 días, el cobro de cada inspección suplementaria será de UF3,3+ IVA.
- Si los problemas se mantienen al cabo de 3 meses, el cobro por cada inspección adicional será UF4,0+IVA.

**b) Multas por Problemas de Calidad**

1. Para cada problema de calidad de productos que se detecte, se acordará con el Proveedor un plazo para contar con la mejora necesaria. Estos plazos deberán ser cumplidos por el proveedor.
2. Si al finalizar los plazos acordados, subsisten los problemas y el producto es detectado en cualquiera de las tiendas de Imperial o sus bodegas sin las correcciones dispuestas, IMPERIAL S.A. está facultada para multar al Proveedor por “reiterados problemas de calidad”, según detalle en tabla adjunta, dependiendo de la gravedad y reiteración del problema:

TIPO	DEFECTO	MULTA
MULTA 1	MENOR	UF 16 + IVA
MULTA 2	MAYOR	UF 20 + IVA
MULTA 3	CRITICO	UF 26 + IVA

La definición de la gravedad del defecto detectado, será comunicada al

proveedor por escrito inmediatamente de ser detectada.

3. Cada vez que El Proveedor envíe un producto con un código de barras que no corresponda al producto se aplicará una multa por este concepto, equivalente a UF16 + IVA. Lo anterior es sin perjuicio de la obligación del Proveedor de re-etiquetar en el menor plazo posible tales productos; el re-etiquetado se llevará a cabo en los puntos de destino de los productos (esto es en tiendas o donde éstos se encuentren al momento de constatarse la falla); con todo, IMPERIAL podrá contratar a cuenta y cargo del Proveedor una empresa externa o personal adicional para efectos de proceder rápidamente al re-etiquetado.
4. El cargo de este monto al Proveedor, se hará mediante la emisión de una factura por IMPERIAL la que será descontada de los pagos que IMPERIAL realiza al Proveedor.

## **VIII. USO DE MARCAS, PATENTES Y SIMILARES**

**8.1.** No está permitido el uso de las marcas IMPERIAL y/o sus logos por parte de terceros, en cualquiera forma o expresión, sin la autorización expresa de IMPERIAL. El uso indebido de la marca u otros, dará origen al inicio de las acciones legales pertinentes.

**8.2.** El PROVEEDOR declara que el (los) producto(s) que comercialice a IMPERIAL, como asimismo sus partes y componentes, no se encuentran protegidos por medio de una o más de las siguientes figuras legales: patente de invención, modelo de utilidad, diseño industrial, dibujo industrial, trazados o topografías de circuitos integrados y derechos de autor, en cualquiera de sus formas, según las legislaciones locales, comunitarias y tratados internacionales vigentes a la fecha. Tratándose de modelos de utilidad y de diseños industriales, el PROVEEDOR declara que éstos no constituyen la copia o imitación de obras de arte aplicadas, protegidas por el Convenio de Berna u otro tratado internacional.

Para el caso de existir alguna protección de las indicadas en el párrafo anterior, el PROVEEDOR declara contar con las licencias, contratos o autorizaciones necesarias para su fabricación y libre venta a terceros, para su posterior comercialización por parte de IMPERIAL en los países que estime pertinente.

Asimismo, el PROVEEDOR declara que todo texto, dibujo y fotografía exhibidos en los envases, catálogos, folletos, garantías y manuales de usuario, no vulneran derechos de autor de terceros, como tampoco marcas comerciales en cualquiera de sus formas.

Adicionalmente el PROVEEDOR se obliga a defender judicial y extrajudicialmente a IMPERIAL de toda acción o demanda que se funde en cualesquiera de las causas antes señaladas, a condición de que IMPERIAL informe rápidamente y en forma oportuna, por escrito, al PROVEEDOR de la acción o demanda. Con tal objeto, faculta expresamente a IMPERIAL para contratar, a su costa, las defensas judiciales o extrajudiciales que esta última estime pertinente

**8.3.** El Proveedor deberá requerir autorización escrita de IMPERIAL para fotografiar y/o filmar las tiendas o los programas de productos.

## **IX. CONDUCTAS Y NORMAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL**

**9.1** IMPERIAL ha desarrollado una política integral de **Sostenibilidad**, que es vinculante para todos sus trabajadores y extensiva a sus proveedores de bienes y servicios, entendiendo a éstos últimos como parte de nuestra esfera de influencia. Imperial entiende la Sostenibilidad como:

“La responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medio ambiente, mediante un comportamiento ético y transparente que:

- Contribuya al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar general de la sociedad;
- Tome en consideración las expectativas de sus partes interesadas;
- Cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional de comportamiento; y
- Esté integrada a toda la organización y se lleve a la práctica en sus relaciones.” (Definición de ISO 26.000)

IMPERIAL, entendiéndolo como un proceso de mejoramiento continuo, se compromete a desarrollar sus actividades en coherencia con esta definición de Sostenibilidad; a implementar planes de mejoramiento en cada una de las materias fundamentales; y a reportar sus prácticas, resultados y políticas a sus partes interesadas. Esperamos y trabajaremos para que estos compromisos sean compartidos por todos nuestros proveedores y/o los fabricantes de artículos.

**9.2.** En consecuencia, IMPERIAL propenderá y favorecerá que sus proveedores implementen políticas y prácticas de Sostenibilidad, de acuerdo a las orientaciones internacionalmente aceptadas, tales como las orientaciones del Pacto Global de las Naciones Unidas, las normas para reportar del Global Reporting Initiative (GRI) y la ISO 26.000. Entendemos que es un proceso gradual y paulatino, sin embargo, al incorporarse al sistema de provisión de IMPERIAL, aceptando las disposiciones del TCI, el Proveedor se obliga a cumplir con las siguientes normas mínimas, de acuerdo a las orientaciones del Pacto Global de las Naciones Unidas:

### **Derechos Humanos**

1. Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos;
2. Evitar verse involucrados en abusos de los derechos humanos.

### **Normas Laborales**

3. Respetar la libertad de asociación y el reconocimiento de los derechos a la negociación colectiva;
4. Eliminar todas las formas de trabajo forzoso y obligatorio;
5. La abolición del trabajo infantil;
6. La eliminación de todo tipo de discriminación respecto del empleo y la ocupación.

### **Medio Ambiente**

7. Apoyar la aplicación de un criterio de precaución respecto de los problemas ambientales;
8. Adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental; y
9. Alentar el desarrollo y la difusión de productos y tecnologías inocuas para el medio ambiente.

### **Anticorrupción**

10. Actuar contra todas las formas de corrupción, incluyendo la extorsión y el soborno.

## **X. CONTRALORIA TCI**

### **10.1 Objeto de la Contraloría TCI.**

Con el objeto de prevenir, acoger, conocer, investigar y resolver de manera imparcial, objetiva, de buena fe y en carácter de mediador cualquier queja, reclamo, denuncia, dificultad o controversia que se genere entre la Gerencia Comercial o sus integrantes y uno cualquiera o más de los Proveedores con motivo de las relaciones comerciales y la interpretación, ejecución, cumplimiento o incumplimiento de estos TCI, los Anexos Complementarios Particulares o cualquier acuerdo existente entre esas partes, se crea el organismo denominado CONTRALORIA TCI.

**10.2.** La Contraloría TCI constituye un mecanismo de prevención y solución de controversias voluntario, por lo que su existencia no obsta a que los Proveedores puedan recurrir a la justicia ordinaria y/o a los organismos de defensa de la libre competencia por los mismos hechos que motiven su reclamo.

### **10.3. Organización de la Contraloría TCI y Funcionamiento.**

La Contraloría TCI estará radicada en la Contraloría de IMPERIAL y podrá ser ejercida directamente por el Contralor de IMPERIAL, o bien por alguno de sus integrantes que posea especial conocimiento del rubro del Retail, sus condiciones personales de honorabilidad y sus capacidades de mediación y resolución justa y eficaz de controversias.

**10.4.** El nombre del titular de la Contraloría TCI y su información de contacto estarán permanentemente a disposición de los Proveedores en [www.imperial.cl](http://www.imperial.cl) y en la Administración Central de IMPERIAL.

### **10.5. Competencia de la Contraloría TCI.**

La Contraloría TCI conocerá de los reclamos, quejas y/o denuncias que los Proveedores sometan a su conocimiento, relativos a las prácticas cotidianas de las relaciones comerciales, los términos y condiciones de aprovisionamiento contemplados en estos TCI y/o los Anexos Particulares Complementarios, así como a la interpretación, ejecución, cumplimiento o incumplimiento de cualquier acuerdo o práctica comercial existente entre IMPERIAL y uno cualquiera o más de los Proveedores.

**10.6.** Quedan excluidas del ámbito de competencia de la Contraloría TCI las siguientes materias:

- i) las cuestiones que hayan sido previamente resueltas o se
- “TCI”

encuentren en tramitación en sede judicial o arbitral o ante autoridades jurisdiccionales y/u organismos públicos en el ámbito de su competencia; y,

ii) las reclamaciones en que se persigan indemnizaciones por lucro cesante, daño moral y aquéllas derivadas de responsabilidad extracontractual.

### **10.7. Procedimiento.**

La decisión de someter un reclamo al conocimiento y competencia de la Contraloría TCI será enteramente voluntaria para el Proveedor. Asimismo, el proceso que se inicie y desarrolle ante la Contraloría TCI será absolutamente gratuito para el Proveedor.

**10.8.** La decisión de someter un asunto a la competencia de la Contraloría TCI implicará necesariamente para el Proveedor aceptar los términos y condiciones de la resolución que emita la Contraloría TCI, obligándose a suscribir todos los documentos que sean necesarios para perfeccionar y facilitar el cumplimiento de lo indicado en dicha resolución.

**10.9.** Los plazos del procedimiento ante la Contraloría TCI serán de días hábiles laborales, es decir, no se considerarán los días sábado, domingo ni festivos. Las notificaciones de las resoluciones y las comunicaciones de la Contraloría TCI se practicarán mediante el envío de correos electrónicos dirigidos a la dirección de correo electrónico que el Proveedor señale en el reclamo.

**10.10.** El procedimiento para la investigación de un reclamo o queja por parte de la Contraloría TCI, será ágil y expedito, podrá ser presentado por escrito, de cualquier forma, o incluso verbalmente, siendo obligación para la Contraloría TCI: i) garantizar –a petición del Proveedor- la reserva del reclamante; ii) evitar eventuales represalias; iii) realizar la correspondiente investigación en el plazo más breve posible; iv) comunicar el resultado de la misma al reclamante; v) mantener un Registro de Reclamos permanentemente actualizado.

**10.11.** Conjuntamente con el reclamo, el Proveedor deberá acompañar los antecedentes que apoyen su reclamo, queja o pretensión.

**10.12.** En el evento que el Proveedor desee que Contraloría TCI proceda a la resolución de un conflicto deberá suscribir Formulario de Resolución de Conflicto disponible en la Contraloría TCI, en el que se deberá indicar:

i) el nombre completo o razón social del Proveedor, número de cédula de identidad o rol único tributario, domicilio, número de teléfono y dirección de correo electrónico;

ii) la descripción de los hechos materia del reclamo y los argumentos que lo fundamentan, debiendo singularizarse la petición o solicitud concreta que se somete al conocimiento y resolución de la Contraloría TCI;

iii) la individualización de cualquier otro antecedente en que el Proveedor sustente su reclamo; y,

iv) una copia del rol único tributario del Proveedor. El reclamo deberá ser suscrito personalmente por el Proveedor o por su representante, en cuyo caso deberá adjuntar el mandato respectivo con las facultades suficientes para ello.

**10.13.** Recibido un reclamo, la Contraloría TCI verificará que el contenido se ajuste a su competencia. Si estimare que el reclamo no cumple con los antecedentes requeridos o que la materia sobre la que versa no es de su competencia, la Contraloría TCI denegará la admisión a trámite, concluyendo el procedimiento. En el evento que el reclamo no fuere admitido a tramitación, la Contraloría TCI deberá comunicar dicha circunstancia por escrito al Proveedor, indicando los motivos de ello y adjuntando los antecedentes que el Proveedor acompañará con su presentación. Si el reclamo no fuere admitido a tramitación por falta de antecedentes, se señalarán aquéllos que hubiesen sido omitidos. No obstante lo anterior, el Proveedor reclamante podrá siempre corregir defectos de forma en su reclamo o acompañar antecedentes cuya ausencia hubieren causado el rechazo a tramitar el reclamo, iniciando así una nueva presentación del mismo.

**10.14.** Si el reclamo es admitido a tramitación, la Contraloría TCI incorporará los datos del reclamo en el Registro de Reclamos de la Contraloría TCI, disponible en las Oficinas Centrales de Imperial.

**10.15.** Todos los antecedentes y las pruebas que sean presentadas

durante el procedimiento sustanciado ante la Contraloría TCI, se apreciarán en conciencia.

**10.16.** Dentro de los 20 días siguientes a la resolución que acoge el reclamo a tramitación, y luego de recabar los antecedentes pertinentes de parte de las áreas o departamentos de IMPERIAL, la Contraloría TCI deberá dictar una resolución que se pronuncie sobre el reclamo, queja o dirima el conflicto, debiendo dicha resolución ser fundada y formulada por escrito. En todo caso, la Contraloría TCI podrá, en cualquier estado del procedimiento, llamar al Proveedor a conciliación o hacer las veces de mediador, proponiendo las bases de una solución del conflicto. Las opiniones que emita la Contraloría TCI, en la audiencia de conciliación, o en su carácter de mediador, no lo inhabilitarán para seguir conociendo del reclamo y no implicarán un reconocimiento de responsabilidad para IMPERIAL en caso de posteriores acciones judiciales que el Proveedor busque perseguir la responsabilidad de los mismos.

**10.17.** El procedimiento seguido por la Contraloría TCI terminará *ipso facto* y extraordinariamente en el evento que con posterioridad a la resolución que acoja el reclamo a tramitación, el Proveedor ejerza acciones judiciales relacionadas con la misma materia objeto del reclamo.

**10.18.** Las decisiones de la Contraloría TCI se publicarán en la página web de IMPERIAL, dentro de los 30 días siguientes a la fecha de la resolución que se pronuncia sobre el reclamo, queja o dirime el conflicto. Asimismo, y dentro del mismo plazo, se incorporarán al Registro de Resoluciones de la Contraloría TCI. La Fiscalía Nacional Económica tendrá permanente acceso a todos los antecedentes que se presenten ante la Contraloría TCI. Las resoluciones que emita la Contraloría TCI no implicarán un reconocimiento de responsabilidad para IMPERIAL en caso de posteriores acciones judiciales en que un Proveedor busque perseguir la responsabilidad de los mismos.

#### **10.19. Confidencialidad del Procedimiento.**

Los antecedentes y la información que el Proveedor entregue a la Contraloría TCI, con motivo del reclamo deducido, serán confidenciales y se mantendrán en estricta reserva por la Contraloría TCI.

Asimismo, el Proveedor reclamante podrá solicitar reserva de su identidad, lo que deberá ser debidamente garantizado y cautelado por la

Contraloría TCI.

**10.20.** La confidencialidad a que se alude en el párrafo anterior no obsta a la publicación del reclamo en la página web de IMPERIAL y es sin perjuicio de los requerimientos de información que puedan formular las autoridades competentes a su respecto, especialmente la Fiscalía Nacional Económica.

## **XI. VIGENCIA Y MODIFICACIONES DEL TCI**

### **11.1. Vigencia de TCI.**

El presente TCI comenzará a regir a contar de esta fecha y su vigencia será indefinida, en tanto no se modifiquen de conformidad a lo dispuesto en este instrumento.

**11.2.** IMPERIAL entregará una copia de este TCI a cada Proveedor, el que deberá firmar la correspondiente constancia de recepción. Además, se publicará el TCI en la página web de IMPERIAL, [www.imperial.cl](http://www.imperial.cl). En todo caso, se entenderá aceptado el TCI por los Proveedores desde el momento en que éstos acepten la primera Orden de Compra emitida por IMPERIAL, en conformidad a los términos establecidos en el presente instrumento, con posterioridad a esta fecha.

### **11.3. Modificaciones, Plazos y Procedimientos.**

Cualquier modificación que IMPERIAL efectúe a estos TCI será de público conocimiento, comprometiéndose IMPERIAL a divulgarlas, junto a la nueva versión íntegra del TCI, en su sitio web, con una antelación no inferior a 10 días corridos respecto de su entrada en vigencia. Asimismo, entregará una copia escrita a sus proveedores de esta nueva versión.

**11.4.** Las modificaciones que se introduzcan al TCI regirán sólo hacia el futuro. En consecuencia, dichas modificaciones regirán sólo respecto de las Órdenes de Compra emitidas con posterioridad a la fecha en que entre en vigencia la respectiva modificación del TCI.

**11.5.** En todo caso, cualquiera de los Anexos Particulares Complementarios a este TCI no podrán ser modificados unilateralmente por IMPERIAL o por el Proveedor. Estos documentos sólo podrán ser modificados de común acuerdo, debiendo constar por escrito dicha modificación y la fecha de su entrada en vigencia

**11.6.** Los Anexos Particulares Complementarios tendrán una vigencia mínima que se indicará en cada documento respectivo. Al término de dicho plazo, cualquiera de las partes podrá solicitar su revisión, en cuyo caso, las partes entrarán en negociaciones directas, de buena fe, destinadas a alcanzar acuerdo a su respecto. En caso de no solicitarse la

revisión de los Anexos Particulares Complementarios se entenderán prorrogados tácita y automáticamente por un período sucesivo, de igual duración que la vigencia original o prórroga, según corresponda, tras el cual se procederá en los mismos términos de revisión señalados precedentemente.