

INDICE

1. TÉRMINOS DEFINIDOS.
2. DECLARACIONES DEL VENDEDOR.
3. ACEPTACIÓN DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES.
4. LOS SERVICIOS.
5. ALTA DE LOS PRODUCTOS EN WALMART MP PARA SU VENTA EN LOS SITIOS WALMART.
6. CARACTERÍSTICAS DE LOS PRODUCTOS
7. INFORMACIÓN REQUERIDA DEL PRODUCTO.
8. SERVICIOS.
9. PROCESAMIENTO Y CUMPLIMIENTO DE ÓRDENES DE COMPRA.
10. DE LA FACTURACIÓN.
11. DEL EMPAQUE Y/O EMBALAJE.
12. OPCIONES DE ENVÍO.
13. CANCELACIONES, DEVOLUCIONES, DERECHO DE RETRACTO, REEMBOLSOS Y RECLAMOS
14. SERVICIO AL CLIENTE.
15. REPORTES, SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y DERECHOS DE INSPECCIÓN
16. LIBERACIONES DE RESPONSABILIDAD.
17. OBLIGACIONES DEL VENDEDOR.
18. CONTRAPRESTACIONES.
19. TERMINACIÓN O SUSPENSIÓN.
20. LIBERACIÓN DE RESPONSABILIDAD E INDEMNIZACIÓN.
21. LÍMITE DE RESPONSABILIDAD.
22. SIN GARANTÍAS.
23. VARIOS.
24. ANEXO A. CONTENIDO REQUERIDO DEL PRODUCTO
25. ANEXO B. PORCENTAJES DE LAS CONTRAPRESTACIONES
26. ANEXO C. ESCALAMIENTOS DE SERVICIOS AL CLIENTE
27. ANEXO D. ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO
28. ANEXO E. ACUERDO DEL SERVICIO DE NIVEL DEL SISTEMA
29. ANEXO F. ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO AL CLIENTE RESPECTO A LA ORDEN DE COMPRA
30. ANEXO G. PLAZOS PARA PROCESAMIENTO DE LAS ÓRDENES Y PENALIDADES
31. ANEXO H. CUMPLIMIENTO DE DISPOSICIONES FISCALES
32. ANEXO I. RECOMENDACIONES DE EMBALAJE DE PRODUCTOS
33. ANEXO J. BEBIDAS ALCOHÓLICAS (VINOS, LICORES Y CERVEZAS)
34. ANEXO K. ALIMENTOS
35. ANEXO L. CONDICIONES ESPECÍFICAS PARA VENTA DE MEDICAMENTOS
36. ANEXO M. KILLERS (SUBSIDIOS)
37. ANEXO N. TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA LOS PRODUCTOS DE PROMOCION DE WALMART CONNECT CENTROAMERICA EN ECOMMERCE Y MARKETPLACE

WALMART MARKETPLACE CENTROAMÉRICA

Bienvenido(a) a Walmart Marketplace (en adelante MP), la plataforma tecnológica de Walmart que le permite ofrecer y comercializar sus Productos a través de nuestros sitios de Internet:

- <https://www.walmart.co.cr/>
- <https://www.walmart.com.gt/>
- <https://www.walmart.com.hn/>
- <https://www.walmart.com.ni/>
- <https://www.walmart.com.sv/>
- <https://www.maxipali.co.cr/>
- <https://www.maxidespensa.com.gt/>
- <https://www.maxidespensa.com.sv/>
- <https://www.maxidespensa.com.hn/>
- <https://www.maxipali.com.ni/>

El Marketplace estará disponibles a través de los Sitios Walmart y aplicaciones para dispositivos móviles, en los siguientes 5 países centroamericanos: Guatemala, El Salvador, Honduras, Nicaragua y Costa Rica. Inicialmente, Walmart habilitará el Marketplace únicamente en Guatemala y Costa Rica. Conforme se implemente en los demás países, Walmart notificará oportunamente a los Vendedores sobre su disponibilidad.

Nuestros sitios web son administrados por la sociedad mercantil del país centroamericano donde se realizan las compras, es decir:

OPERADORA DE TIENDAS SOCIEDAD ANÓNIMA, sociedad guatemalteca con el número de identificación Tributaria 737810-6, con domicilio en Guatemala, 16 Calle 3-43, Zona 10, Ciudad de Guatemala, Edificio Trevio, Guatemala; OPERADORA DEL SUR SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE, sociedad salvadoreña con el número de Identificación Tributaria cero seiscientos catorce-trescientos diez mil setecientos noventa y siete-ciento nueve-cero (0614-310797-109-0), con domicilio en El Salvador, Supermercado Walmart Escalón, entre calle nueva No.1 y calle nueva No.2, Avenida Manuel Enrique Araujo, Colonia Escalón, San Salvador; OPERADORA DEL ORIENTE SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE, sociedad hondureña con el número de Registro Tributario Nacional 08019999176681, con domicilio en Honduras, Boulevard Centroamérica, Edificio anexo IPM, 2do nivel, Tegucigalpa; CORPORACIÓN DE SUPERMERCADOS UNIDOS DE NICARAGUA SOCIEDAD ANÓNIMA, sociedad nicaragüense con número de RUC J031000001693, con domicilio en Nicaragua. kilómetro 6 ½ Carretera a Masaya, Edificio Cobirsa II, Managua, Nicaragua y; CORPORACION DE SUPERMERCADOS UNIDOS SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD LIMITADA, sociedad costarricense portadora de la cédula de persona jurídica número tres - ciento dos - cero cero siete mil doscientos veintitrés, con domicilio en Costa Rica, San José- Santa Ana, Oficentro Forum II, Edificio L, primer piso; todas las anteriores denominadas en conjunto o separadamente "Walmart".

Una vez completado su proceso de registro y obtenida una Cuenta como Vendedor en Walmart MP, el Vendedor deberá leer, entender y aceptar los siguientes Términos y Condiciones bajo los cuales podrá utilizar su Cuenta para ofrecer y comercializar sus Productos. Con la aceptación y uso de los Términos y Condiciones el Vendedor reconoce que celebra un contrato con Walmart para la prestación de los servicios que más adelante se señalan. Para todos los efectos, una vez aceptados estos términos y condiciones, se entenderá que han sido cuidadosamente leídos, entendidos y aceptados por el representante legal de su empresa.

Última actualización: diciembre 2025.

1. TÉRMINOS DEFINIDOS.

Salvo que se establezca expresamente lo contrario, en los presentes Términos y Condiciones los términos que incluyan mayúscula inicial ya sea en singular o plural, tendrán los significados que se indican a continuación:

Afiliado. Empresa que ofrece u ofrecerá servicios a los Vendedores de Walmart MP y, en caso de que los Vendedores opten por contratar dichos servicios, en el momento en que estén disponibles, deben documentar

la relación en un contrato de prestación de servicios celebrado entre el Afiliado y los Vendedores, por lo que Walmart no es parte de dicha relación comercial y no existe obligación alguna de su parte.

Atención al vendedor: Enlace público a disposición del vendedor para conocer el proceso para darse de alta y vender sus productos en los Sitios Walmart, esto disponible en los enlaces siguientes:

- Costa Rica Walmart: <https://www.walmart.co.cr/atencion-al-vendedor>
- Guatemala Walmart: <https://www.walmart.com.gt/atencion-al-vendedor>
- El Salvador Walmart: <https://www.walmart.com.sv/atencion-al-vendedor>
- Honduras Walmart: <https://www.walmart.com.hn/atencion-al-vendedor>
- Nicaragua Walmart: <https://www.walmart.com.ni/atencion-al-vendedor>
- Costa Rica MaxiPali: <https://www.maxipali.co.cr/atencion-al-vendedor>
- Guatemala MaxiDespensa: <https://www.maxidespensa.com.gt/atencion-al-vendedor>
- El Salvador MaxiDespensa: <https://www.maxidespensa.com.sv/atencion-al-vendedor>
- Honduras MaxiDespensa: <https://www.maxidespensa.com.hn/atencion-al-vendedor>
- Nicaragua MaxiPali: <https://www.maxipali.com.ni/atencion-al-vendedor>

Aplicaciones Móviles: Se refiere a las aplicaciones para dispositivos móviles, para compra y venta de productos en línea en Walmart Centroamerica, en los distintos formatos de venta, disponibles en las tiendas Play Store y App Store.

Centro de Ayuda al Vendedor. Disponible vía correo electrónico al correo MarketplaceCAM-Selle@walmart.com.

Cláusula. Es cada una de las disposiciones plasmadas en estos Términos y Condiciones, identificadas sucesivamente con números arábigos, incluyendo cada uno de sus párrafos, subincisos o apartados.

Cliente. La persona que, como consumidor final, accede a los Sitios Walmart y compra los Productos del Vendedor dados de alta en Walmart MP.

Contraprestaciones. Las comisiones, cuotas y cualquier otro concepto pagadero por el Vendedor a Walmart por los Servicios establecidos en la Cláusula 18.

Contenido del Producto. Materiales, imágenes auténticas y específicas (no genéricas), país de origen y otro contenido del Producto que el Vendedor deberá proporcionar en sus publicaciones en los Sitios Walmart.

Cuenta. Es la cuenta que el Vendedor mantiene en Walmart MP / Seller Portal, y que le permite dar de alta Productos para su venta a los Clientes en los Sitios Walmart, así como tener acceso a los Servicios.

Cupón. Documento o simples textos enviados por correo electrónico que contienen en forma enunciativa y no limitativa ni exhaustiva, un número de pedido, folio, monto, compra mínima requerida para ejercerlo, vigencia y otras condiciones necesarias o específicas para su uso; los cuales tienen por objeto principal el resarcir a los Clientes insatisfechos por inconvenientes relacionados con las compras realizadas a los Vendedores, y los cuales sólo podrán ser utilizados para compras en los Sitios Walmart.

Demanda. Cualquier acción, alegato, reclamación, demanda, querrela, denuncia, litigio, proceso legal, procesos administrativos u otros procesos de litigio, indagación, auditoría o investigación, entablados conforme a las Leyes Aplicables.

Derecho de Propiedad Intelectual. Cualquier patente, derecho de propiedad intelectual o de propiedad industrial, derecho de autor, marca registrada, marca de servicio, imagen o aviso comercial, incluyendo cualquier apariencia y aspecto, nombre comercial, logotipo, derecho moral, secreto comercial y cualquier otro derecho comprendido en las Leyes Aplicables en dicha materia.

EUA. Los Estados Unidos de América.

Gestión de Orden de Compra. Es la aceptación expresa por parte del Vendedor de una Orden de Compra, la

cual deberá realizarse en los plazos establecidos en el Anexo F de los presentes Términos y Condiciones.

Información de la Operación. La información de la Orden de Compra colocada en los Sitios Walmart por el Cliente.

Integrador. Empresa cuyo objeto social es ofrecer en el mercado una solución de ventas en línea a pequeños y medianos vendedores, mediante la cual les proporciona servicios de “integración” con diversos sitios web de comercio electrónico, los cuales incluyen, entre otros, la publicación de Productos, administración del stock, recepción de los pagos, servicios logísticos y servicios de atención al cliente. El Integrador es considerado un Afiliado de conformidad con la definición descrita para este último en los presente Términos y Condiciones.

IVA. El Impuesto al Valor Agregado aplicable en los países del Territorio.

Leyes Antilavado. Leyes nacionales de los países del Territorio para la Prevención e Identificación de Operaciones comerciales o económicas con Recursos de Procedencia Ilícita.

Leyes de Datos Personales. Leyes de Protección de Datos Personales vigentes en los países del Territorio.

Leyes Aplicables. Toda la legislación y normatividad vigente en los países del Territorio, entre otros, leyes, reglamentos, normas de Seguridad y otra normativa, que regulan la presente relación contractual, así como la normatividad aplicable a los Productos que el Vendedor venda en los Sitios Walmart, incluyendo las relacionadas con el Producto mismo, país de origen, etiquetado, empaque, etc.

Manifiesto de entrega: Es el listado de Productos que entregará el Vendedor al Almacén de Walmart en el modelo de servicios de *fulfillment*, cuando estén disponibles.

Operación. La compraventa de Productos que lleve a cabo el Vendedor con Clientes a través de Walmart MP.

Orden de Compra. Es el pedido, solicitud o instrucción de compra de los Productos ofrecidos por el Vendedor, realizada por el Cliente dentro de los Sitios Walmart.

Partes. Conjuntamente el Vendedor y Walmart.

Personas Designadas. Conjuntamente el Vendedor y sus subsidiarias, afiliadas o cualquier otra entidad de la que sea dueño o sea controlada por el Vendedor.

Procedimiento para el Alta de Productos. Procedimiento definido en la Cláusula 5 mediante el cual el Vendedor incorpora a Walmart MP sus Productos para ser comercializados a los Clientes en los Sitios Walmart.

Productos. Son los bienes y/o servicios que el Vendedor ofrezca, comercialice, y venda directamente a los Clientes a través de Walmart MP en los Sitios Walmart.

Productos Prohibidos. Productos que por disposición legal o políticas internas de Walmart no pueden ser ofrecidos, vendidos o comercializados por el Vendedor a través de Walmart MP en los Sitios Walmart, así como aquellos productos que se encuentran contemplados en la lista de Productos Prohibidos disponible los enlaces contemplados en Atención al vendedor.

Servicios. Es el alta, mantenimiento de una Cuenta, servicios de marketing, de publicidad y en general los diversos procesos, logística, entre otros, que Walmart prestará directa o indirectamente al Vendedor mediante Walmart MP, y que permiten al Vendedor tener un espacio virtual para publicitar sus propios servicios de intermediación comercial, en relación con Productos controlados por el Vendedor a los Clientes en los Sitios Walmart, administrar Órdenes de Compra, enviar los Productos, administrar y atender quejas y reclamaciones de los Clientes, entre otras funcionalidades habilitadas por Walmart en Walmart MP, descritas en la Cláusula 5, en el entendido de que Walmart MP de ninguna manera vende producto alguno a los Clientes del Vendedor.

Sitio del Vendedor. Sitio web u otras plataformas para venta en línea del Vendedor.

Sitios Walmart. Son los sitios de Internet:

- <https://www.walmart.co.cr/>
- <https://www.walmart.com.gt/>
- <https://www.walmart.com.hn/>
- <https://www.walmart.com.ni/>
- <https://www.walmart.com.sv/>
- <https://www.maxipali.co.cr/>
- <https://www.maxidespensa.com.gt/>
- <https://www.maxidespensa.com.sv/>
- <https://www.maxidespensa.com.hn/>
- <https://www.maxipali.com.ni/>

O cualquier otro designado por Walmart de tiempo en tiempo, disponible en las páginas web y aplicaciones para dispositivos móviles de los que sea dueña Walmart.

SKU. Es el código interno que el Vendedor asignará, para efectos propios y de Walmart a cada uno de los Productos con el fin de poder identificar cada uno de éstos de forma independiente y única.

Términos y Condiciones y/o Contrato. Todas y cada una de las Declaraciones, Cláusulas, Anexos y Apéndices contenidos en el presente documento, incluyendo cualesquiera modificaciones y adiciones realizadas de tiempo en tiempo, los cuales en virtud de su aceptación resultan obligatorios y vinculantes para las partes.

Territorio. Las Repúblicas de Guatemala, El Salvador, Honduras, Nicaragua y Costa Rica.

Transportistas de Walmart. Empresas de transporte, logística y entrega de mercancía y Productos con las que Walmart tiene celebrado un convenio o acuerdo para la entrega de mercancías adquiridas por los Clientes en los Sitios Walmart.

Vendedor. La persona física o jurídica con actividad empresarial que se ha registrado y mantiene una Cuenta en Walmart MP.

Walmart. Las sociedades que operan los negocios de supermercados, entre otros, propiedad de Walmart Centroamérica, mencionadas al inicio de este documento.

Walmart MP o Seller Portal. Es la plataforma tecnológica que Walmart pone a disposición del Vendedor para que, mediante el pago de las Contraprestaciones, el Vendedor pueda:

- mantener una Cuenta;
- Difundir publicidad sobre servicios de intermediación comercial en un espacio virtual en los Sitios Walmart, y
- contactar a Walmart y acceder a los Servicios.

Walmart compartirá con el Vendedor un enlace por medio de correo electrónico para poder acceder al Seller Portal.

La plataforma tendrá la forma de un portal, servicio web, aplicación, interfaz u otra herramienta tecnológica integrada, periférica o relacionada.

2. DECLARACIONES DEL VENDEDOR.

El Vendedor declara que:

- Todos los datos, documentos e información que proporcione de conformidad con lo establecido en los presentes Términos y Condiciones, así como para el registro y mantenimiento de su Cuenta en Walmart MP / Seller Portal, son y serán en todo tiempo, legales, vigentes, correctos, completos y verídicos.
- Asimismo, el Vendedor se compromete al momento de crear su cuenta en el Walmart MP, a completar de

forma íntegra todos los campos del formulario de registro, incluyendo de manera obligatoria su dirección de correo electrónico. En caso de omisión de dicha información o de cualquier otro campo requerido, Walmart no podrá habilitar la cuenta del Vendedor.

- c) En caso de ser una persona jurídica, se ha constituido conforme a las leyes aplicables de su país de origen y su representante cuenta con las facultades necesarias para obligarla conforme a estos Términos y Condiciones, mismas que no le han sido modificadas, limitadas ni revocadas a la fecha; o en su caso, que es una persona física con actividad empresarial.
- d) Opera como y será en todo momento una empresa física o jurídica independiente, que actúa y opera su negocio por su propia cuenta, responsabilidad y riesgo. El Vendedor no será considerado ni deberá ostentarse como agente, empleado o socio de Walmart, ni de sus compañías matrices, subsidiarias y/o relacionadas, por ningún motivo. Asimismo, es el único responsable por sus actos, personal a cargo, recursos humanos y demás elementos de su empresa.
- e) Se dedica, entre otras cosas, al comercio de Productos los cuales (i) se encuentran dentro del comercio (ii) han sido adquiridos con recursos provenientes de actividades lícitas, (iii) han sido fabricados en, o introducidos al Territorio y al mercado de manera legal y en cumplimiento a las Leyes Aplicables, y (iv) se ajustan y ajustarán en todo, a las especificaciones, dibujos, imágenes, criterios de desempeño, funcionalidades y otras descripciones entregadas a Walmart para darlos de alta en Walmart MP con el objetivo de ser ofrecidos y vendidos en los Sitios Walmart.
- f) Se encuentra debidamente inscrito ante el Ministerio de Hacienda o la autoridad tributaria correspondiente como contribuyente y cumple con todas las obligaciones y las legislaciones fiscales correspondientes.
- g) Para aquellos Vendedores cuyo proceso de alta se realice durante los años 2025 y 2026, el Vendedor reconoce y acepta que en un momento inicial el Marketplace funcionará como un MVP o Minimum Value Product, sujeto a cambios, modificaciones, ampliaciones e incluso suspensiones. Asimismo, el firmante reconoce que el referido MVP podría suspenderse, estar sujeto a pruebas, análisis y otras variables y que, si Walmart decidiera suspenderlo o terminarlo, el firmante y la empresa que representa relevan a Walmart de cualquier responsabilidad, de toda índole, por dichos hechos o posibles circunstancias.
- h) Cumple y continuará cumpliendo con todas las Leyes Aplicables y que a solicitud de Walmart le entregará: (i) certificados de autenticidad y/o comprobaciones sobre leyendas que se incluyan en los Productos para acreditar la veracidad de la información (o documentación similar) de los Productos, (ii) documentación legal que demuestre que tiene el derecho de vender y ofertar los Productos y sus marcas o derechos de Propiedad Intelectual relacionados, incluyendo de manera enunciativa, cadenas de facturas, recibos y/o correos electrónicos del propietario original del Producto y/o del proveedor del Producto, (iii) documentación que acredita que cuenta con un derecho de licenciamiento, distribución, comercialización, autorización o que de alguna otra manera, tiene el derecho de usar cualquier Contenido del Producto, incluyendo sin limitar, verificaciones de correo electrónico de los titulares de los derechos aplicables, (iv) certificación escrita del Proveedor del Producto indicando que el Vendedor cumplió con cualquiera de sus obligaciones, incluyendo sin limitar, el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio, leyes sobre seguridad del Producto, salud, de protección al consumidor, de autenticidad de los Productos; y (v) obligaciones relacionadas con las muestras de los Productos.
- i) Cuenta con autorización expresa o excepción legal para poner en circulación y ofrecer en venta, vender, distribuir, importar y exportar los productos que anuncie en el espacio virtual adquirido como Servicio, así como de autorizar a otros a almacenar, transportar o poner en circulación dichos productos, y que ante la aceptación de estos Términos y Condiciones, otorga a Walmart MP la autorización de almacenar, transportar y entregar los productos que el Vendedor venda, al Cliente, en los casos en los que así se acuerde entre el Vendedor y Walmart.
- j) Es su voluntad celebrar libremente el presente Contrato y adherirse a estos Términos y Condiciones mismos que ha podido revisar con tiempo suficiente previo a comenzar su actividad como Vendedor en el Walmart

MP, por lo que manifiesta que no ha habido error, dolo, mala fe, violencia, lesión y/o cualquier otro vicio del consentimiento que afecte o anule el presente Contrato y su adhesión a estos Términos y Condiciones.

- k) Celebra el presente Contrato y se adhiere a estos Términos y Condiciones en su calidad de comerciante, en términos de lo dispuesto por el Código de Comercio y la demás legislación aplicable y que por tanto cualquier controversia que se suscite con el cumplimiento o interpretación del mismo, se resolverá de conformidad con la legislación común y mercantil.
- l) Reconoce y acepta que ha tenido oportunidad de recurrir a un asesor legal en caso de no entender alguna parte del lenguaje legal del clausulado de este documento y que por estar conforme con el mismo ha decidido celebrarlo a plena conciencia de su alcance y efectos.
- m) Que conoce cómo funciona el esquema de Walmart MP y por tanto las responsabilidades de cada una de las Partes en este Contrato.

Acepta y reconoce que Walmart tiene la propiedad total del espacio virtual de los siguientes Sitios Web indicados anteriormente y de las Aplicaciones Móviles.

- <https://www.walmart.co.cr/>
- <https://www.walmart.com.gt/>
- <https://www.walmart.com.hn/>
- <https://www.walmart.com.ni/>
- <https://www.walmart.com.sv/>
- <https://www.maxipali.co.cr/>
- <https://www.maxidespensa.com.gt/>
- <https://www.maxidespensa.com.sv/>
- <https://www.maxidespensa.com.hn/>
- <https://www.maxipali.com.ni/>

n) Que no puede considerársele como consumidor según las Leyes Aplicables, ya que reconoce y acepta su calidad de comerciante en el presente Contrato y Términos y Condiciones.

o) Que como comerciante contrata los Servicios con el propósito de incrementar su alcance con distintos Clientes.

3. ACEPTACIÓN DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES.

Al hacer “clic” en el botón “Estoy de Acuerdo” ubicado en el Formulario de Inscripción de Seller, y/o al utilizar su Cuenta en Walmart MP para hacer uso de los Servicios, usted reconoce que ha leído, entendido y aceptado obligarse conforme a estos Términos y Condiciones, estableciendo una relación contractual con Walmart. Walmart puede actualizar o modificar estos Términos y Condiciones en cualquier momento, en cuyo caso los cambios le serán comunicados al Vendedor por el medio señalado para recibir comunicaciones.

Asimismo, al aceptar los Términos y Condiciones y/o mediante su uso continuado de la plataforma Walmart MP, usted como Vendedor acepta que la información contenida en su Cuenta es correcta.

Adicionalmente, a efecto de darlo de alta como Vendedor en Walmart MP usted reconoce que ha proporcionado y deberá proporcionar diversa documentación con la que acredite su personalidad y voluntad de celebrar el presente Contrato y adhesión a estos Términos y Condiciones. El Vendedor acepta y reconoce que proporcionar dicha documentación implica junto con el uso del Sitio Walmart, prueba suficiente de su consentimiento para la celebración del presente documento; mismo que se rige por las disposiciones de derecho mercantil y derecho común, por lo que no se requiere mayor formalidad a la establecida en los presentes Términos y Condiciones.

4. LOS SERVICIOS.

Mediante Walmart MP, Walmart prestará directa o indirectamente al Vendedor los Servicios que se describen a

continuación:

a) El alta y mantenimiento de una Cuenta en Walmart MP, para que el Vendedor use un espacio virtual identificable y específicamente asignado al Vendedor en el que desempeñe la intermediación comercial u oferta y venta de Productos a los Clientes en los Sitios Walmart. **El Vendedor acepta y reconoce que las operaciones de venta de los Productos que el Vendedor realice utilizando su Cuenta, son celebradas directamente entre el Vendedor y el Cliente, por lo que Walmart no es parte contratante en dichas operaciones, y por lo tanto Walmart no será responsable, bajo ninguna circunstancia, de dichas operaciones.**

Lo anterior incluye la interacción con Clientes, cuando la Cuenta es gestionada bajo el esquema de “integración” y/o Afiliados”, en el momento que esto sea factible. El Vendedor acepta y reconoce que el Integrador y/o afiliado actúa a su nombre y cuenta para todos los efectos legales a que haya lugar con respecto a la Cuenta que el Vendedor tenga en el Sitio, liberando expresamente a Walmart de cualquier responsabilidad derivada de la gestión del Integrador, para todos los efectos legales.

El Vendedor acepta y reconoce que, para acceder a la plataforma de Walmart MP, deberá utilizar un mecanismo de autenticación de doble factor. Este podrá consistir en el método predeterminado proporcionado por la aplicación (código enviado al correo electrónico registrado), o bien mediante el uso de contraseña en combinación con un código enviado por SMS o generado a través de Google Authenticator, disponible en la sección de configuración de la cuenta del Vendedor en la plataforma de Walmart MP.

b) Una vez que el Vendedor reciba la invitación para acceder al Walmart MP, es necesario que el Vendedor como parte de la configuración inicial y requisito indispensable previo al inicio de operaciones en Walmart MP configure en su portal correspondiente una llave de acceso, la cual será generada y proporcionada por Walmart a través de correo electrónico. Este procedimiento es de carácter obligatorio, ya que permitirá a Walmart consultar información directamente relacionada con la cuenta del Vendedor. Si bien dicha información no se considera confidencial, está vinculada exclusivamente a la cuenta del Vendedor y será utilizada por Walmart para la construcción de métricas y la toma de decisiones a nivel operativo, por lo que siempre debe estar activo. Si Walmart detecta que el Vendedor inactiva la llave, Walmart podrá suspender la cuenta.

c) Adicionalmente, mediante el uso de esta llave, Walmart podrá recibir en tiempo real información relativa a la gestión de cada una de las órdenes de compra generadas en el Marketplace.

d) Procesamiento de Órdenes de Compra de los Productos a través de Walmart MP.

e) Servicio de cobranza y recaudación del precio de los Productos a los Clientes, siempre a nombre y por cuenta del Vendedor.

f) Servicio de identificación de fraudes con tarjetas de crédito.

g) Servicio postventa y atención al Cliente para efectos de devoluciones, derecho de retracto y garantías, en términos de lo señalado en la Cláusula 13 (Cancelaciones, Devoluciones, Reembolsos y Reclamos) de los presentes Términos y Condiciones.

h) Servicio de codificación y carga de contenido en los Sitios Walmart, por indicación expresa del Vendedor, quien ejerce de esta manera el poder de difusión dentro del espacio asignado.

i) Gestión de logística (envío, transporte y devoluciones) de Productos, incluyendo recolección y entrega al Vendedor, con costos imputables al Vendedor, en caso de ser aplicables.

j) Servicios de difusión de mensajes publicitarios en los medios de transmisión y espacios publicitarios de Walmart (conjuntamente referidos como “Servicios de Publicidad”).

Conforme a sus prácticas comerciales y sus políticas internas, Walmart determinará discrecionalmente el contenido, apariencia, diseño, funciones y demás aspectos de los Sitios Walmart, sin que ello implique un control de difusión sobre el contenido o el espacio específico asignado al Vendedor.

Las Partes reconocen que Walmart no garantiza niveles de disponibilidad mínima ni responde por las fallas del sistema, caídas, errores o inconsistencias, ni responderá de ninguna situación causada por caso fortuito o fuerza mayor.

5. ALTA DE LOS PRODUCTOS EN WALMART MP PARA SU VENTA EN LOS SITIOS WALMART.

El Vendedor deberá dar de alta los Productos en Walmart MP a efecto de que estén disponibles para su venta a los Clientes en los Sitios Walmart, siguiendo el “Procedimiento para el Alta de Productos” que podrá ser consultado en la “Base de Conocimiento” de Walmart MP o directamente con el Equipo de Soporte de Walmart MP.

Licencia. El Vendedor otorga a Walmart, sus filiales y sus prestadores de servicios y socios de mercadotecnia, un derecho y una licencia no exclusiva, gratuita, aplicable en territorio nacional, irrevocable, libre de regalías, durante la vigencia del presente Contrato, sublicenciable para: (a) publicar, reproducir, exhibir, distribuir, transmitir o usar de alguna u otra manera la denominación del Vendedor, las marcas registradas, las marcas de servicio y los logotipos (“Marcas del Vendedor”), y (b) publicar, reproducir, distribuir, transmitir, exhibir, modificar, crear trabajos derivados, usar de alguna otra manera y explotar comercialmente todo el Contenido del Producto para propósitos relacionados con Walmart MP (incluyendo, sin limitar, la publicidad, comercialización y promoción de los Productos, a través de los Sitios Walmart, sitios web de terceros, correo electrónico, redes sociales o cualquier otro medio).

Walmart podrá (mas no estará obligado a) permitir a los Clientes, otros usuarios de los Sitios Walmart y otros terceros compartir y publicar el Contenido del Producto en sus sitios web, aplicaciones y medios de difusión sociales.

Walmart usará el nombre comercial del Vendedor para indicar que es el vendedor del Producto y se reserva el derecho de abstenerse de publicar o promocionar cualquier Producto en cualquiera de los Sitios Walmart, sin necesidad de justificación alguna.

En caso de que el Vendedor cuente con una página Web, el Vendedor podrá, previa autorización expresa de Walmart, incluir en dicha página un link que re-direccione a su sección dentro del Sitio Walmart, respetando las disposiciones que en materia de Derechos de Propiedad Intelectual sean aplicables. El lugar de colocación y la forma del link serán acordados previamente con Walmart.

Walmart no se hace responsable del contenido de la publicidad que sea proporcionado por el Vendedor para la ejecución de los Servicios de Publicidad, por lo que éste se obliga a sacar en paz y a salvo a Walmart, así como a sus empleados, funcionarios, parte o personal relacionado, en caso de cualesquiera queja, demanda, reclamación legal o reclamación de cualquier autoridad o tercero como consecuencia de sus imágenes, logotipos, contenido o mensaje que represente algún problema legal o daño moral o cualquier reclamación que se pudieran formular. En este sentido, el Anunciante absorberá todos y cada uno de los gastos por las causas antes mencionadas o cualquier otra relacionada al contenido de los Mensajes sin excepción y limitante alguna.

Asimismo, el Vendedor autoriza de manera expresa a Walmart a suspender temporalmente la divulgación del contenido del espacio asignado, en caso de detectarse cualquier incumplimiento contractual o hallazgo relevante atribuible al Vendedor.

Adicionalmente, el Vendedor autoriza de manera expresa a Walmart a modificar, actualizar y/o adicionar las características del contenido del Producto que de conformidad con la normativa aplicable deban informarse al público.

Walmart será responsable únicamente por los errores contenidos en las características adicionadas o modificadas, según se indica en el párrafo inmediato anterior. El Vendedor será responsable de cualquier otro error publicado en el contenido del Producto, de conformidad con lo establecido en los presentes Términos y Condiciones.

El Vendedor tendrá 24 horas naturales contadas a partir de que el contenido del Producto sea publicado en el Sitio de Walmart, para notificar a Walmart cualquier error en las características y/o realizar directamente la modificación en estas. Pasadas dichas 24 horas, se entenderá por consentido plenamente por parte del Vendedor el contenido de los Productos, liberando a Walmart de cualquier responsabilidad por algún error en la publicación.

6. CARACTERÍSTICAS DE LOS PRODUCTOS.

Los Productos que se den de alta en Walmart MP para su venta en los Sitios Walmart, deberán cumplir con lo siguiente:

- a) Territorio. El Vendedor ofrecerá los Productos para venta en los Sitios Walmart dentro del Territorio, excluyendo expresamente la posibilidad de vender los Productos fuera de dicho Territorio.
- b) Autenticidad del Producto y Derechos de Propiedad Intelectual. El Vendedor venderá solo Productos auténticos, ya sea nuevos u oficialmente reacondicionados por el fabricante del Producto (sólo cuando Walmart lo autorice según se indica en el punto d) posterior), indicando en todo momento de manera clara y precisa la condición de los mismos. El Vendedor deberá mantener procesos y procedimientos adecuados para asegurarse de que los Productos son auténticos, están autorizados para su venta, no se encuentran dentro de la lista de Productos Prohibidos, no son robados, falsificados, ilegales o mal etiquetados. Si el Vendedor representa o es licenciario de alguna marca, asegura que no está en suspensión de pagos ni en concurso mercantil (o algún procedimiento equivalente) y que la utilización de los Sitios Walmart no conlleva la violación de contrato o acuerdo vigente alguno a su cargo. El Vendedor se obliga a no dar de alta en Walmart MP para su venta en los Sitios Walmart, ningún Producto o Contenido del Producto que sea falsificado, ilegal, robado o fraudulento o que infrinja cualquier Derecho de Propiedad Intelectual, o que de alguna otra manera no tenga el derecho para vender.

Toda la información que el Vendedor proporcione sobre el Producto deberá ser precisa, actual, completa y no deberá ser engañosa, confusa, abusiva, falsa o fraudulenta. El Vendedor otorga a Walmart una licencia gratuita, no exclusiva, de aplicación en el territorio, durante la vigencia del presente Contrato, irrevocable, para usar, reproducir, realizar, exhibir, distribuir, adaptar, modificar, reformatear, crear y explotar obras derivadas de sus anuncios, imágenes y/o publicaciones en los Sitios Walmart y explotar de otro modo, ya sea con fines comerciales o no, la totalidad de sus imágenes, textos y/o materiales publicados, así como para sub-licenciar los derechos anteriores a las filiales, contratistas y operadores de Walmart.

Walmart es una compañía comprometida con las leyes de propiedad intelectual e industrial y normativa aplicable a la operación de las plataformas digitales. Asimismo, estamos comprometidos en respetar los derechos de los Vendedores, usuarios y titulares de las marcas y de derechos de propiedad industrial e intelectual, por lo que se encuentra prohibido realizar publicaciones y comercialización de productos que violen de cualquier forma los mismos.

Walmart establecerá un procedimiento para que titulares, licenciarios o usuarios autorizados de derechos de propiedad intelectual de algún producto puedan interponer reclamos, en aquellos casos que consideren que sus derechos han sido infringidos o vulnerados. Una vez recibido el reclamo Walmart revisará la información y realizará las investigaciones correspondientes, reservándose el derecho de deshabilitar o continuar comercializando, en su caso el producto presuntamente infractor de los derechos de propiedad intelectual, de conformidad con los resultados de su propia investigación y de acuerdo con las disposiciones legales aplicables en la materia.

En caso de presentación de un reclamo, una vez que Walmart notifique al Vendedor la apertura del caso, el Vendedor deberá presentar a Walmart toda la documentación que, a su criterio, respalde la venta legítima de su producto describiendo en forma detallada las consideraciones que estime convenientes.

- c) Retiro de Productos anunciados. Walmart podrá prohibir o solicitar al Vendedor se abstenga de anunciar para venta, así como restringir el acceso y retirar de la venta cualquier Producto anunciado. Walmart podrá retirar, bajar o apagar de los Sitios Walmart cualquier Producto, por diversas circunstancias, por ejemplo, en respuesta a las notificaciones de infracción o solicitudes de cualquier autoridad competente o cuando el Vendedor no pueda demostrar que cumple con lo establecido en el párrafo b) de la presente Cláusula. Si Walmart solicita que el Vendedor retire los Productos o el Contenido del Producto de los Sitios Walmart, el Vendedor deberá retirar los Productos o el Contenido del Producto inmediatamente, pero en todo caso dentro de un plazo de 24 horas, contados a partir del envío de dicha solicitud, de manera que los Productos y el Contenido del Producto ya no aparezcan en los Sitios Walmart. En caso de que el Vendedor no haga el retiro correspondiente durante el plazo

antes mencionado, Walmart estará facultado para dar de baja directamente los Productos y/o el Contenido de los Productos de los Sitios de Walmart, sin ninguna responsabilidad por dicho acto. El Vendedor no dará de alta, ni incluirá dichos Productos eliminados, ni el Contenido del Producto en los Sitios Walmart, de nuevo, a menos que su inclusión esté expresamente autorizada por Walmart.

- d) Productos reacondicionados: Únicamente en caso de que Walmart lo autorice previamente mediante un comunicado con los detalles correspondientes a fin de que se cumpla en todo momento con la legislación aplicable, el Vendedor podrá publicar, vender y entregar Productos que sean reconstruidos o reacondicionados por el fabricante del Producto.

- e) Garantía de calidad. La responsabilidad y obligación de garantía de calidad será única y exclusiva del Vendedor, en relación con los Productos ofrecidos por este. Walmart no asumirá responsabilidad alguna derivada de la garantía de los Productos adquiridos por los Clientes del Vendedor. En este sentido, el Vendedor sacará en paz y a salvo e indemnizará y mantendrá en paz y a salvo a Walmart por cualquier Demanda, sanción o penalidad o proceso equivalente por parte de los Clientes, que sufra Walmart como consecuencia de dicha garantía, así como respecto de cualquier gasto, honorarios y en general cualquier daño y/o perjuicio en que Walmart incurra con motivo de la Demanda. Walmart en ningún caso asumirá a su cargo garantías expresas, ni implícitas respecto a los Productos, ni costos o gastos asociados o derivados de la solicitud de hacerla efectiva por parte de los Clientes, ni de aquéllos derivados del incumplimiento de la misma. El monto de la indemnización o gasto erogado por Walmart podrá ser descontado de los montos a ser pagados al Vendedor de conformidad con estos Términos y Condiciones y/o deberán ser reembolsados por el Vendedor a Walmart inmediatamente, pero en todo caso dentro de los 2 días naturales siguientes a que éste así se lo solicite.

Es obligación del Vendedor asumir la totalidad de los costos relacionados con el reclamo de garantía, incluyendo, pero sin limitarlo a, los gastos de transporte, servicios de revisión, y cualquier otro gasto asociado. El Cliente no deberá asumir ningún tipo de costo al ejercer su derecho de garantía. En caso de que Walmart se lo requiera, el Vendedor deberá informarle sobre los detalles de su procedimiento de garantías y la forma en que este se ajusta a la legislación aplicable y libera a Walmart de cualquier tipo de responsabilidad por incumplimientos u omisiones a esta obligación.

Es obligación del Vendedor indicar al Cliente de manera oportuna, clara y veraz, sobre los términos y condiciones de garantía aplicables a cada producto en venta. Estos términos y condiciones deben estar alineados con la legislación aplicable y visibles como atributos del producto.

Walmart habilitará un formulario en el Walmart MP para que los clientes puedan generar sus reclamos sobre garantía de los productos. Estos reclamos serán trasladados directamente al Vendedor, quien deberá atenderlos y resolverlos dentro del plazo legal establecido. Es responsabilidad y obligación del Vendedor brindar este servicio al Cliente. Walmart no asumirá responsabilidad alguna derivada de la garantía de los Productos adquiridos por los Clientes del Vendedor.

En caso de que el Vendedor incumpla con cualquiera de las disposiciones anteriores, Walmart podrá deshabilitar o suspender su Cuenta de forma temporal o permanente, sin perjuicio de cualquier otro derecho que Walmart tenga de conformidad con estos Términos y Condiciones.

Asimismo, en caso de ser aplicable, el Vendedor dará aviso inmediato a las autoridades competentes y será acreedor de todas las sanciones que por derecho sean aplicables, debiendo además indemnizar y sacar en paz y a salvo a Walmart, sus asociados, afiliadas y/o subsidiarias de cualquier Demanda de Clientes o cualquier otra persona que resulte afectada por cualquier daño, perjuicio, sanción, multa o proceso del que sea sujeto como consecuencia de las acciones del Vendedor.

La garantía de calidad de los Productos adquiridos por los Clientes del Vendedor cumplirá con lo dispuesto en la legislación aplicable vigente.

- f) Indemnización. El Vendedor se obliga a indemnizar y a sacar en paz y a salvo a Walmart de cualquier reclamación, queja, juicio, procedimiento, multa, sanción, pérdida, daño, perjuicio, obligación, demanda o conflicto que pudiera presentarse en su contra relacionada con la publicación y/o comercialización de los

Productos, indemnizando a Walmart por cualquier gasto en que éste incurra derivado de lo anterior y resarcirle por cualquier monto que le constituya una afectación de cualquier índole, incluyendo en forma enunciativa más no limitativa, honorarios de abogados encargados de la defensa del caso, peritos, honorarios notariales o de corredor público, gastos de traducción, así como los daños y perjuicios que pudiera reclamarle. Los gastos en los que Walmart incurra por cualquiera de los supuestos anteriores podrán ser descontados a discreción de Walmart de la totalidad de las ventas a las que el Vendedor tiene derecho y/o cobrados mediante los instrumentos proporcionados por el mismo o por la ley.

Walmart tendrá el derecho en todo momento de dirigir su defensa respecto de cualquier Demanda, así como designar a los abogados que a su conveniencia deban representarlo, sin que lo anterior implique bajo ninguna circunstancia, que renuncia a la obligación de indemnización por parte del Vendedor.

g) De la venta de vinos, licores y cervezas. El Vendedor se obliga a cumplir con lo establecido en el *Anexo J* y en las Leyes Aplicables para la comercialización y publicidad de bebidas alcohólicas (vinos, licores y cervezas).

h) De la venta de Alimentos. El Vendedor se obliga a cumplir con lo establecido en el *Anexo K* para la comercialización de alimentos.

i) De la venta de medicamentos. El Vendedor se obliga a cumplir con lo establecido en el *Anexo L* para la comercialización de medicamentos.

7. INFORMACIÓN REQUERIDA DEL PRODUCTO.

a) Contenido del Producto del Vendedor. Con la finalidad de dar de alta un Producto en Walmart MP para su venta en los Sitios Walmart, el Vendedor se obliga a proporcionar el Contenido del Producto de conformidad con el *Anexo A* y aquéllos que establezcan las Leyes Aplicables. Si el Producto se adapta a una categoría que esté sujeta a directrices específicas del Producto, es probable que se le requiera proporcionar el Contenido del Producto específico para ese tipo de Productos. El Vendedor no usará el Contenido del Producto para redirigir a los Clientes de los Sitios Walmart a cualquier otro canal de ventas; considerando que los esfuerzos e inversión de las partes en la promoción de los productos es en beneficio de las ventas del MP únicamente.

b) Precio. El Vendedor podrá cambiar el precio de un Producto siempre que: no se afecten Órdenes de Compra pendientes de cumplir respecto a dicho Producto, respetándose el precio anunciado al momento de que los Clientes hicieran la compra; y (ii) el aumento al precio no exceda del 75% (setenta por ciento) del valor del Producto.

El cambio en el precio de Productos se permitirá siempre y cuando no se afecten órdenes de compra de forma tal que se respeten los precios vigentes al momento de las compras o cuando, o cuando los precios deban ser ajustados debido a errores fehacientes en el precio de publicación. El Vendedor reconoce que es responsable de los montos de los precios de publicación de los Productos, por lo que reconoce y acepta que cumplirá con todas las Órdenes de Compra confirmadas bajo los precios publicados.

En el caso específico de los medicamentos, el Vendedor se obliga a cumplir con lo establecido en el Anexo L.

c) Suministro del Inventario. El Vendedor hará los esfuerzos comercialmente razonables para proporcionar a Walmart, por lo menos cada tres horas, un inventario actualizado y sin errores de los Productos en los que los niveles del inventario hubieren cambiado.

En caso de no poder actualizar el inventario, por problemas únicamente atribuibles a la herramienta proporcionada por Walmart, el Vendedor deberá enviar como mínimo dos veces al día el inventario actualizado de sus Productos vía email al siguiente correo: MarketplaceCAM@wal-mart.com.

Los Productos que no cuenten con una actualización de inventario por más de 3 días naturales se considerarán como agotados para efectos de Walmart MP y podrán ser dados de baja de Walmart MP a discreción de Walmart.

Cuando el equipo detecte que existe inactividad en la plataforma de Walmart MP por parte del Vendedor por un periodo de más de dieciocho (18) meses, el equipo de Walmart podrá dar de baja de manera automática al Vendedor, sin tener que notificarlo.

d) Ningún Contenido sin Licencia. El Vendedor acepta que en caso de requerir o necesitar una licencia y/o autorización del propietario de una marca o proveedor de un Producto para usar cierto contenido de éste, o algún derecho de propiedad intelectual que le corresponda respecto del Producto, deberá contar con dicho documento y no podrá anunciar dicho Producto en Walmart MP hasta no obtener la licencia y/o autorización correspondiente.

Asimismo, garantiza que cuenta con las autorizaciones necesarias para que Walmart haga uso de las marcas, avisos comerciales y demás derechos de propiedad intelectual mediante la prestación de los Servicios de Publicidad, o tener los permisos correspondientes en caso de que así sea necesario y libera de responsabilidad a Walmart, en relación a la titularidad de dicha propiedad intelectual y se obliga a sacar en paz y a salvo a Walmart así como a sus empleados, funcionarios, parte o personal relacionado, en caso de cualesquier queja, demanda, reclamación legal o reclamación de cualquier autoridad o tercero en relación con la titularidad y/o contenido de los mensajes que serán difundidos por Walmart en sus medios de transmisión. En este sentido, el Vendedor absorberá todos y cada uno de los gastos por las causas antes mencionadas o cualquier otra relacionada con el contenido de los anuncios, sin excepción ni limitante alguna.

De igual forma, Walmart se reserva el derecho de cancelar y/o pausar cualquier anuncio, mensaje o publicidad que se encuentre activo en caso de incumplimiento en materia de Propiedad Intelectual y/o cualquier otra causa que a su juicio considere, bastando una notificación hecha al Vendedor vía correo electrónico.

e) Lista de SKU. Para efectos de identificación interna de los Productos, Walmart generará un SKU para cada uno de los Productos publicados en los Sitios Walmart. Esta numeración no afectará la operación del Vendedor.

8. SERVICIOS.

En casos excepcionales, Walmart podrá aprobar la venta de servicios en Walmart MP, en cuyo caso, el Vendedor acepta sujetarse a las disposiciones del presente en lo que resulten aplicables.

9. PROCESAMIENTO Y CUMPLIMIENTO DE ÓRDENES DE COMPRA.

Walmart recibirá las Órdenes de Compra realizadas por los Clientes en los Sitios Walmart y las enviará diariamente a la Cuenta del Vendedor. Las Órdenes de Compra enviadas al Vendedor deberán ser aceptadas por éste en el plazo establecido en el Anexo G, las mismas contendrán la siguiente información: número de Orden de Compra, número de SKU, precio del Producto, status de la Orden de Compra, cantidad total pagada por el Cliente (precio y envío), método de pago y datos del Cliente (nombre, apellidos, teléfono fijo y/o celular, dirección exacta para el envío/entrega).

De acuerdo con lo señalado en la Cláusula 5, el Vendedor reconoce que todas las Operaciones con los Clientes son entre el Vendedor y el Cliente, y que el Vendedor se considera, en efecto, el vendedor, para todos los efectos legales de la Operación. Los Clientes colocarán las Órdenes de Compra usando el sistema de verificación de Walmart MP y Walmart cobrará todos los ingresos de dichas Operaciones en nombre y por cuenta del Vendedor. El Vendedor designa irrevocablemente a Walmart como su mandatario para aceptar el pago de los Clientes por la compra y el envío de los Productos y como tal, cuando un Cliente pague a Walmart por una Operación dentro del Sitio Walmart por un Producto vendido por el Vendedor, se entenderá para todos los efectos legales, que el Cliente lleva a cabo el pago en favor del Vendedor. Walmart transmitirá electrónicamente al Vendedor la Información de la Operación y enviará un mensaje automatizado de correo electrónico a cada Cliente confirmando la recepción de una Orden de Compra y el pago por la misma. El Vendedor desde ahora y para siempre se obliga a indemnizar y a sacar en paz y a salvo a Walmart por su gestión como mandatario, la cual se apegará a los principios de buena fe y lealtad en los negocios, y le otorga el más amplio finiquito que proceda conforme a derecho.

Cumplimiento de la Orden de Compra. Una vez que Walmart le ha transmitido una Orden de Compra, el Vendedor deberá gestionarla en los plazos establecidos en el Anexo G y éste será el único responsable del cumplimiento de la Orden de Compra, incluyendo sin limitar, el empaque, embalaje, etiquetado, garantías, instructivos de uso, información sobre lugares para solicitar la reparación y envío de los Productos a través de su socio logístico autorizado. Es obligación del Vendedor actualizar los estados de los pedidos y respetar las Órdenes de Compra, el Vendedor reconoce que no es posible realizar modificaciones (agregar, eliminar productos, o modificar precios) a las Órdenes de Compra una vez recibidas por el Vendedor.

El Vendedor únicamente podrá cancelar órdenes de compra, en los siguientes casos: i) En casos de sospechas de fraude que el cliente se niegue a la presentación del documento de identidad; ii) Cuando la entrega del pedido sea fuera de la zona de cobertura; iii) Cuando se solicite una entrega en zonas restringidas por motivos de peligrosidad y seguridad del transportista; iv) Cuando se solicite una entrega en callejones y/o alameda; v) Cuando el método de pago no es válido; vi) Cuando después de tres intentos verificables no se logra entregar el pedido en la dirección brindada por el Cliente.

El Vendedor acepta que toda cancelación de cualquier Orden de Compra efectuada por él o que deba ser cancelada por Walmart por causas directamente atribuibles al Vendedor, estará sujeta a las penalidades establecidas en el Anexo G de los presentes Términos y Condiciones, para efectos de claridad dichas penalidades serán aplicadas también cuando la cancelación sea efectuada por el Vendedor con posterioridad a la generación de la orden de compra. Asimismo, el Vendedor acepta asumir cualquier responsabilidad, de cualquier naturaleza, derivada de la cancelación de las órdenes de compra.

El incumplimiento a los tiempos de procesamiento de pedidos será objeto, por su parte, de las penalidades establecidas en este documento.

En caso de que el Vendedor embarque dos veces el mismo pedido (duplicidades), y estos sean embarcados, identificados y retornados por el Cliente, el Vendedor se hará cargo de cubrir el gasto total que implique el retorno de dichos pedidos, es decir, la guía de envío y el retorno de su propia mercancía, sin perjuicio de otros cargos que pudieren aplicar, que también deben ser cubiertos por el Vendedor.

El Vendedor será responsable de incluir todos los documentos tales como: comprobantes de empaque, factura, manuales, garantías o cualquier otro dentro del paquete o a través de Walmart MP.

10. DE LA FACTURACIÓN.

El Vendedor se obliga a emitir la factura, con todos los requisitos aplicables en el país donde se realiza la venta en un plazo no mayor a 2 (dos) días hábiles siguientes a que el Vendedor haya gestionado el pedido. La factura deberá cumplir con todos los requisitos establecidos por las Leyes Aplicables, asimismo deberá ser cargada dentro de dicho plazo en Walmart MP, siendo ésta la única forma en la que el Cliente podrá consultarla y obtenerla. El Vendedor reconoce que es el único responsable de la emisión de las facturas conforme a las Leyes Aplicables, lo anterior incluye cualesquiera sanciones por la falta de emisión y/o de oportunidad en la misma.

El Vendedor acepta que, en caso de no emitir la factura conforme a lo solicitado por el Cliente, Walmart podrá suspender su Cuenta o retener pagos pendientes a su favor como consecuencia de dicho incumplimiento sin necesidad de declaración judicial ni formalidades adicionales. Los importes retenidos serán liberados sin generar intereses, una vez que el Vendedor notifique a Walmart que ha emitido la factura correspondiente. Walmart notificará vía electrónica en Walmart MP, que la Cuenta ha quedado suspendida o que se ha realizado la retención de pagos por incumplimiento a lo establecido en esta Cláusula. Walmart manifiesta que el incumplimiento de la obligación establecida en esta Cláusula será considerado como grave, en tal virtud podrá en caso de no ser subsanado dentro del plazo máximo de 10 días naturales, dar derecho a Walmart a rescindir el presente Contrato.

El Vendedor será responsable de informar al Cliente cuando los datos proporcionados para la facturación sean incorrectos y/o incompletos, informando y proporcionando soporte suficiente a Walmart a efecto de evitar la suspensión de su Cuenta.

El Vendedor es el responsable final de la información reportada en la factura y la digitación final del monto total a cobrar, Walmart no es responsable por montos que sean mal digitados por parte de Vendedor. El Vendedor reconoce que el monto digitado es el monto que se estará cobrando al Cliente, inclusive si este es un monto inferior al indicado en la orden de compra y sobre el monto confirmado es el monto sobre el cual se estará realizando el pago al Vendedor.

El Vendedor deberá realizar una única vez la confirmación del monto a cobrar al cliente

Una descripción general del cumplimiento de obligaciones fiscales se acompaña al presente documento como Anexo H.

11. DEL EMPAQUE Y/O EMBALAJE.

El Vendedor se obliga a empacar los Productos utilizando materiales que eviten daños al mismo, y garanticen su conservación durante el transporte hasta su entrega final al Cliente, cumpliendo con las especificaciones del Anexo I.

Es responsabilidad del Vendedor asegurar que todos los envíos cumplen con las guías que correspondan al Producto enviado. En caso de que el envío no cumpla con las guías de empaque correspondientes al tipo de Producto objeto de envío, la responsabilidad por el daño y/o pérdida será a cargo del Vendedor.

El Vendedor deberá guardar evidencia fotográfica o en video del debido embalaje y empaquetado de los Productos, la cual deberá contar con la etiqueta y/o certificado de embarque para asociar el Producto que se envía a la Orden de Compra correspondiente.

Las Partes acuerdan que en caso de que el Vendedor reciba Productos por concepto de devolución por cualquier causa en los almacenes, domicilios o direcciones señaladas por éstos para efectos de dichas devoluciones, tendrán un plazo máximo de 48 (cuarenta y ocho) horas naturales para proporcionar a través de Walmart MP, evidencia fotográfica o en video del estado que guardan las mercancías devueltas por el Cliente. En caso de no proporcionar la evidencia señalada se entenderá por aceptada plenamente la devolución y el reembolso al Cliente operará sin mayor trámite.

El Vendedor reconoce y acepta que Walmart no tiene ni tendrá responsabilidad alguna por cualquier daño en los empaques de los Productos ni en el transporte y/o entrega de los mismos.

12. OPCIONES DE ENVÍO.

Opción de envío por medio del Vendedor:

Actualmente y hasta aproximado aviso por parte de Walmart, el Vendedor es el único responsable del servicio de envío y de la logística inversa de los productos que adquieran los consumidores en el Walmart MP. Asimismo, el Vendedor deberá cumplir con la Guía de Empaque de acuerdo con lo establecido en el Anexo I.

Opciones de envío por medio de Walmart:

Cuando Walmart habilite el Servicio de entrega de mercadería a disposición de los Vendedores, así se los comunicará y aplicarán los términos y condiciones de esta cláusula. Para dichos efectos, Walmart prestará al Vendedor el servicio de coordinación de Transportistas de Walmart, mediante el cual permitirá al Vendedor, sujeto a lo señalado en este Contrato, que éste utilice las cuentas que Walmart tenga abiertas con tales empresas para que éstas gestionen la entrega de los Productos a los Clientes.

Las Partes acuerdan que al utilizar el modelo de envío con Transportistas de Walmart: (i) Walmart determinará el costo de envío pagadero a los Transportistas de Walmart con base en conciliaciones que lleve a cabo con los mismos, dicho costo será informado al Vendedor conforme a los presentes Términos y Condiciones, con la misma periodicidad que el pago de su Contraprestación, (ii) Walmart emitirá a favor del Vendedor nacional

facturas que amparen los montos antes señalados, y (iii) el Vendedor acepta que no podrá, bajo ninguna circunstancia, utilizar las cuentas que Walmart tiene abiertas con los Transportistas de Walmart para realizar envíos distintos a los relacionados con Walmart MP.

En caso de incumplimiento a estos términos y condiciones Walmart se reserva el derecho de facturar el importe correspondiente, y aplicar una penalización de hasta un 50% del costo de dicho envío, para que el Vendedor lo pague en un término de 30 días. Sobre el particular, Walmart podrá reservarse temporalmente los pagos que correspondan al Vendedor a fin de que asegurar que este pague la factura referida y en caso de reincidencia Walmart podrá dar por terminado este Contrato sin ninguna responsabilidad para sí.

Los envíos utilizando Transportistas de Walmart podrán ser de dos tipos:

1) Con recolecciones por parte del Transportista de Walmart:

El horario de recolección por parte de los Transportistas de Walmart será de conformidad con los horarios, términos y condiciones previstos en la guía de Transportistas de Walmart. Es responsabilidad total del Vendedor tener la mercancía lista para ser despachada al momento en que llegue el Transportista de Walmart. Se hará 1 (un) intento de recolección de la mercancía y en caso de que por causas atribuibles al Vendedor no se logre esta recolección, el Vendedor deberá dirigirse a la oficina del Transportista de Walmart y entregar el paquete con toda la documentación impresa en un tiempo no mayor a 24 horas después del intento de recolección fallido. En caso de que el Vendedor no entregue el paquete al Transportista de Walmart en el tiempo determinado, se procederá con la cancelación de la Orden de Compra y se aplicarán las penalizaciones respectivas. Este servicio de recolección podrá ser retirado en cualquier momento si el desempeño del Vendedor es negativo a juicio de Walmart.

La asignación de Transportistas de Walmart para recolección será a criterio de Walmart y podrá variar de tiempo en tiempo sin necesidad de previa notificación al Vendedor.

El Vendedor es responsable de la documentación que envía junto con el Producto y deberá exigir al Transportista de Walmart firmar una de las guías impresas como constancia de que la recolección se llevó a cabo de forma adecuada.

El Vendedor es responsable de respetar los horarios de recolección acordados previamente con el equipo de logística de Walmart.

2) Con entrega de los Productos en las oficinas o centros de envío del Transportista de Walmart.

En este esquema el Vendedor es responsable de imprimir toda la documentación necesaria antes de entregar el paquete en las oficinas del Transportista de Walmart.

Toda la información necesaria como factura, Orden de Compra emitida por Walmart, guía automática obtenida en Walmart MP y cualquier otro documento necesario para despachar el Producto desde una oficina del Transportista de Walmart, será responsabilidad del Vendedor.

Una vez procesada la Orden de Compra y obtenido un número de guía, el Vendedor cuenta con 24 horas para entregar el o los paquetes en la oficina o centro de envío del Transportista de Walmart más cercano.

El Vendedor debe entregar los paquetes en los horarios que el Transportista de Walmart indique y Walmart podrá cambiar el Transportista de Walmart en caso de ser necesario, debiendo notificar al Vendedor cuando se genere la guía automática del Transportista de Walmart asignado.

Los envíos, con independencia de su tipo, deberán cumplir con lo siguiente:

a) Oportunidad del envío. El Vendedor deberá asegurarse de que los Productos lleguen al Cliente en el tiempo máximo previsto en los presentes Términos y Condiciones. Al utilizar a los Transportistas de Walmart, deberá asegurarse de entregarle al Transportista de Walmart de que se trate, los Productos en tiempo y forma para que los mismos lleguen al Cliente en el tiempo máximo acordado. El incumplimiento de esta disposición faculta a Walmart a dar por terminada la relación con el Vendedor sin responsabilidad alguna.

b) Walmart tendrá derecho de cancelar la Orden de Compra correspondiente en caso de retraso en el envío. En este supuesto, Walmart iniciará el proceso de devolución del dinero que hubiere recibido del Cliente, en el plazo que las instituciones bancarias determinen conforme a sus procesos. Sin perjuicio de ello, en tal evento Walmart devengará la Contraprestación establecida por la venta de los Productos de la Orden de Compra correspondiente y podrá descontarla de la siguiente transferencia de dinero hecha al Vendedor, o bien, la cobrará directamente a éste.

c) Resarcimiento al Cliente. En caso de que la Orden no pueda ser cancelada y Walmart deba honrar la obligación de venta que el Vendedor incumplió, si Walmart está en posibilidad de conseguirlo en el mercado, podrá exigir al Vendedor el cumplimiento de la Orden de Compra mediante la entrega del Producto o comprar dicho Producto a un tercero y cargar o descontar el valor pagado al Vendedor de saldos pendientes a su favor, en el entendido que si no hubiere saldo a favor, será exigible el reembolso previa emisión de la factura correspondiente. A efecto de subsanar el incumplimiento frente al Cliente, Walmart podrá reembolsar el precio del Producto o expedir cupones para ser redimidos en los Sitios Walmart o en cualquier otro formato de negocio de Walmart. El Vendedor se obliga a cubrir dichos gastos de reparación a Walmart dentro de los 3 días calendario siguientes y en caso de no hacerlo Walmart se reserva el derecho de terminar el contrato por considerarse esta falta un incumplimiento grave. Asimismo, en caso de existir una devolución atribuible al Vendedor por un error de éste en el producto surtido, color, modelo, o porque el producto esté incompleto, Walmart descontará una penalidad según lo establecido en el Anexo G.

d) Del pago de los envíos. El Vendedor será responsable del pago de envíos, los cuales se calcularán en función de las dimensiones, el peso del Producto empacado y el lugar de entrega. En tal virtud, el Vendedor en este acto, instruye a Walmart para que realice el pago de los envíos al Transportista de Walmart, ya sea directamente o por conducto o gestión de un tercero.

El tarifario para el cobro de las guías les será comunicado al Vendedor, tanto como sus modificaciones, cuando apliquen.

El Vendedor deberá en todos los casos especificar de forma exacta y correcta en Walmart MP los datos del Producto, es decir, no podrá variar de ninguna forma la dimensión, peso y características del Producto y paquete enviado, incluyendo el empaque del mismo. Dichos datos serán proporcionados a los Transportistas de Walmart y estampados en el paquete del Producto.

En caso de que el Vendedor proporcione o estampe datos diversos o no coincidentes con las características del Producto en la paquetería, y por ello exista una diferencia de costo de envío, Walmart cobrará el total de la diferencia al Vendedor, monto que será descontado del pago inmediato siguiente que le corresponda al Vendedor.

En caso de que el Vendedor requiera el uso de guías adicionales, podrá solicitarlas a Walmart. Dichas guías adicionales se cobrarán en los términos que se describen en esta sección.

e) Aseguramiento de los Productos. Walmart autoriza a los Vendedores a hacer entregas de forma independiente, en apego a las presentes disposiciones, para ello, el Vendedor deberá contratar pólizas de seguro que amparen suficientemente riesgos de daño y/o pérdida total o parcial de los Productos enviados al Cliente, en cuyo caso el Vendedor asumirá la administración y gestión de las reclamaciones por siniestros contra la aseguradora y/o contra la empresa transportista o proveedor de servicios logísticos respecto de todos los siniestros y situaciones concernientes a la póliza y/o al envío de los Productos a los Clientes, deslindando desde ahora y para siempre a Walmart de la pérdida o menoscabo que sufran dichos Productos y obligándose a indemnizar a Walmart de cualquier daño que sufra con motivo de lo anterior.

f) Del empaque. El empaque de los Productos no debe contener materiales de comercialización del Vendedor que no estén incluidos dentro de los materiales estándar de comercialización relacionados con el Producto vendido.

g) Reportes de estatus del Envío. Walmart entregará al Vendedor reportes sobre el estatus de las Órdenes de Compra colocadas.

h) Riesgo de Fraude o Pérdida. El Vendedor asumirá todos los riesgos de fraude o pérdida y todos los costos

relacionados con ello que no tengan que ver con la gestión de pago de los clientes. En los casos del pago de los clientes, las transacciones viajan por 3DS o factor de autenticación y la responsabilidad por fraude recae en los bancos emisores. Para todas las devoluciones de cargos de tarjeta de crédito por casos distintos a fraude, en todas las cuales el Vendedor asume el riesgo, Walmart tendrá derecho a reservarse temporalmente el pago de dichos montos por devoluciones de cargos, enviando una factura que el Vendedor deberá pagar efectivamente en un plazo de 30 días naturales a partir de su emisión.

Walmart no asumirá el riesgo del fraude de tarjeta de crédito/débito en relación con cualquier Producto que no sea enviado por el Vendedor al domicilio de envío especificado en la Información de la Operación entregada por Walmart, siendo responsable el Vendedor de todos los costos relacionados con dicho fraude con tarjeta de crédito/débito. Walmart recibirá los pagos realizados sin responsabilidad de la procedencia que tengan los mismos, asumiendo que las operaciones y procedencia de pagos son en todo momento de procedencia lícita.

13. CANCELACIONES, DEVOLUCIONES, DERECHO DE RETRACTO, REEMBOLSOS Y RECLAMOS.

El Vendedor cumplirá con las políticas de devoluciones, derecho de retracto y cancelaciones de Walmart que le sean comunicadas. Al mantener una cuenta activa en Walmart MP, Walmart dará por entendido que el Vendedor acepta expresa e irrevocablemente todas y cada una de las condiciones estipuladas.

Es obligación del Vendedor asumir la totalidad de los costos relacionados con las Cancelaciones, Devoluciones, Derecho de Retracto, Reclamos y Reembolsos, pero sin limitarlo a, los gastos de transporte, servicios de revisión, y cualquier otro gasto asociado. El Cliente no deberá asumir ningún tipo de costo al ejercer estos derechos.

- a) **Cancelaciones y Devoluciones.** El Vendedor detendrá y/o cancelará cualquier Orden de Compra si así lo solicita Walmart de forma justificada. Si el Vendedor ha entregado los Productos al Transportista de Walmart o cualquier otro Transportista, el Vendedor realizará las gestiones necesarias para detener o cancelar la entrega.
- b) **Derecho de Retracto:** El Vendedor reconoce que el Cliente puede ejercer el derecho de retracto, es decir el Cliente puede rescindir del contrato, sin responsabilidad alguna en un plazo máximo de ocho días hábiles contados a partir de la entrega del producto. En dicho caso el Vendedor será el responsable de solicitar y ejecutar la devolución del artículo y gestionar con Walmart para que se realice la devolución de dinero al Cliente.

Las políticas de devolución, derecho de retracto y reembolso del Vendedor para los Productos vendidos a través de los Sitios Walmart, no deberán ser menos favorables para los Clientes que las políticas de devolución ofrecidas en el Sitio del Vendedor para dichos Productos.

El único medio para levantar un reclamo o rechazar una devolución es exclusivamente a través de la comunicación con el Equipo de Walmart MP a la siguiente dirección: MarketplaceCAM-Selle@walmart.com.

- c) **Reembolsos.** Si Walmart o el Vendedor determinan que a un Cliente se le adeuda un reembolso (por ejemplo, vía reembolso a la tarjeta de crédito del Cliente, tarjeta de débito u otra forma de pago original), el Vendedor notificará a Walmart a través de Walmart MP y proporcionará cualquier información que Walmart le solicite. Walmart le entregará el reembolso al Cliente vía el método de pago original del Cliente y retendrá al Vendedor el monto total de la Contraprestación atribuible a dichas ventas.
- d) **Reclamos.** Walmart no tendrá responsabilidad ni obligación alguna de responder ante los reclamos de los Clientes por los Productos vendidos por el Vendedor a través de los Sitios Walmart. El Vendedor es el único responsable de cualquier inconformidad o defecto en los Productos, o cualquier reclamo público o privado de los Clientes por los Productos del Vendedor. El Vendedor retirará inmediatamente cualquier Producto objeto de reclamaciones de los Sitios Walmart dejando de publicar o retirando el Producto a través de los Sitios Walmart. El Vendedor es el único responsable de cualquier inconformidad o defecto en los Productos, o cualquier reclamo público o privado de los Clientes por los Productos del Vendedor. El Vendedor retirará inmediatamente cualquier Producto objeto de reclamaciones de los Sitios Walmart dejando de publicar o

retirando el Producto a través de Walmart MP. El Vendedor notificará a Walmart mediante ticket en el Centro de Ayuda al Vendedor sobre todos los reclamos del Producto en un plazo de 48 horas, siguientes a la reclamación, y entregará a Walmart toda la información razonablemente solicitada en relación con la reclamación.

14. SERVICIO AL CLIENTE.

El Vendedor se compromete a responder a través de Walmart MP en un plazo máximo de 2 (dos) días hábiles todas las preguntas del Cliente sobre los Productos. Los cuestionamientos relacionados con pagos, devoluciones, reembolsos y rastreo de Productos estarán sujetos a los tiempos de la Política de Reembolsos y Devoluciones de Walmart vigentes de tiempo en tiempo, las cuales serán comunicadas a los Vendedores a través de los medios de comunicación usuales. Durante las comunicaciones para brindar servicio al Cliente, el Vendedor se presentará siempre como una entidad separada e independiente de Walmart y deberá abstenerse de desacreditar a Walmart, sus filiales, productos o servicios.

a) **Ajustes.** Walmart se reserva el derecho de proporcionar el servicio al Cliente cuando determine que las compensaciones realizadas a los Clientes no corresponden con los requerimientos legales aplicables, pudiendo Walmart reservarse el pago de cualquier monto erogado por esta, emitiendo la factura correspondiente al Vendedor para que la pague o la misma sea compensada, efectivamente en un plazo de 30 (treinta) días. Para tales efectos Walmart expedirá en favor del Vendedor la factura correspondiente que soporte dichos montos. Las Partes pactan que en ningún caso Walmart asume las obligaciones correspondientes al Vendedor.

b) **Comunicación con el Cliente:** El Vendedor no podrá comunicarse con el Cliente por un canal no autorizado por Walmart o por medio de información no proporcionada por Walmart directamente o a través del Portal Seller. El Vendedor reconoce que toda negociación pactada entre el Vendedor y el Cliente es ajena a Walmart.

Nivel de servicio	Penalización
El Vendedor deberá responder a través de Walmart MP en un plazo máximo de dos (2) días hábiles todas las preguntas del Cliente sobre los Productos.	Walmart enviará aviso al Vendedor por cada incumplimiento al plazo aquí previsto. - Primer incumplimiento: Aviso. - Segundo incumplimiento: Suspensión de la Cuenta del Vendedor en Walmart MP por 24 horas. - Tercer incumplimiento: Suspensión de la Cuenta del Vendedor en Walmart MP por 15 días horas.
El Vendedor no podrá utilizar lenguaje ofensivo o discriminatorio para dirigirse al Cliente o agentes de Walmart a través de los canales que se ponen a disposición. En caso de recibir este trato por parte del Cliente, el Vendedor deberá escalar la comunicación a Walmart o parar la conversación con el Cliente.	- Primer incumplimiento: Aviso y suspensión de la cuenta del vendedor en Walmart MP por 24 horas. - Segundo incumplimiento: Suspensión de la Cuenta del Vendedor en Walmart MP por 15 días. - Tercer incumplimiento: Se dará de baja la Cuenta del Vendedor en Walmart MP.
El Vendedor no deberá compartir sitios ajenos a Walmart, ni promover la compra fuera del Sitio Walmart cuando interactúa con Clientes que lo contactaron con ocasión de su oferta en Walmart MP.	- Primer incumplimiento: Aviso. - Segundo incumplimiento: Suspensión de la Cuenta del Vendedor en Walmart MP por 15 días. - Tercer incumplimiento: Se dará de baja la Cuenta del Vendedor en Walmart MP.
El Vendedor no podrá solicitar pagos adicionales a los Clientes bajo ningún supuesto. Asimismo, no deberá brindar ni solicitar detalles bancarios o datos sensibles del Cliente.	- Primer incumplimiento: Aviso y suspensión de la cuenta del vendedor en Walmart MP por 7 días. - Segundo incumplimiento: Suspensión de la Cuenta del Vendedor en Walmart MP por 15 días. - Tercer incumplimiento: Se dará de baja la Cuenta del Vendedor en Walmart MP.
El Vendedor solo podrá comunicarse con el Cliente a través de los canales oficiales.	- Primer incumplimiento: Aviso. - Segundo incumplimiento: Suspensión de la Cuenta del Vendedor en Walmart MP por 15 días. - Tercer incumplimiento: Se dará de baja la Cuenta del Vendedor en Walmart MP.

Cualquier acuerdo/negociación pactada entre el Vendedor y el Cliente será responsabilidad exclusiva del Vendedor.	En caso de reclamos por incumplimiento a obligaciones del Vendedor, se procederá con la devolución a favor del Cliente.
El Vendedor no podrá cambiar la dirección de entrega de la definida al momento de la compra.	- Primer incumplimiento: Aviso. - Segundo incumplimiento: Suspensión de la Cuenta del Vendedor en Walmart MP por 15 días. - Tercer incumplimiento: Se dará de baja la Cuenta del Vendedor en Walmart MP.
El Vendedor deberá responder todos los reclamos sobre garantías, devoluciones y derecho de retracto según los plazos establecidos en cada país.	- Primer incumplimiento: Aviso y penalización del 10% sobre el valor del artículo. - Segundo incumplimiento: Suspensión de la Cuenta del Vendedor en Walmart MP por 15 días. - Tercer incumplimiento: Se dará de baja la Cuenta del Vendedor en Walmart MP.
La fecha promesa de entrega del Producto deberá ser respetada por el Vendedor, a reserva de que el Cliente solicite el cambio de manera expresa.	- Primer incumplimiento: Aviso y penalización del 10% sobre el valor del artículo. - Segundo incumplimiento: Suspensión de la Cuenta del Vendedor en Walmart MP por 15 días. - Tercer incumplimiento: Se dará de baja la Cuenta del Vendedor en Walmart MP.
En caso de que el Vendedor no pueda resolver las consultas del Cliente en relación con sus productos, deberá solicitarle al Cliente que realice su proceso de devolución y/o garantía en la sección de Mis Pedidos en la plataforma de Walmart MP	- Primer incumplimiento: Aviso y capacitación. - Segundo incumplimiento: Suspensión de la Cuenta del Vendedor en Walmart MP por 15 días. - Tercer incumplimiento: Se dará de baja la Cuenta del Vendedor en Walmart MP.
Si el Vendedor proporciona en el Sitio Walmart características que no corresponden con las características reales del Producto de que se trate, el Vendedor deberá entregar al consumidor el producto con las características publicadas.	Primer incumplimiento: Aviso y modificación de la descripción por parte del Vendedor Segundo incumplimiento: Penalización del 10% y suspensión de la Cuenta del Vendedor en Walmart MP por 15 días - Tercer incumplimiento: Se dará de baja la Cuenta del Vendedor en Walmart MP.
Si la descripción del Producto está incompleta, el Vendedor debe corregir la descripción del Producto.	- Primer incumplimiento: Aviso y modificación de la descripción por parte del Vendedor - Segundo incumplimiento: Penalización del 10% del valor de cada Orden de Compra más los gastos por servicio al Cliente - Tercer incumplimiento: Se dará de baja la Cuenta del Vendedor en Walmart MP.
Si el vendedor incumple con la entrega en el plazo pactado con el cliente. *	- Primer incumplimiento: Aviso y Penalización del 10% del valor de cada Orden de Compra más los gastos por servicio al Cliente - Segundo incumplimiento: Penalización del 10% y suspensión de la Cuenta del Vendedor en Walmart MP por 15 días - Tercer incumplimiento: Se dará de baja la Cuenta del Vendedor en Walmart MP.
En caso de que el Vendedor quiera modificar el precio publicado en el Sitio Walmart después de que ingresa una Orden Compra. El Vendedor deberá respetar el precio publicado.	Primer incumplimiento: Aviso al Vendedor. - Segundo incumplimiento: Penalización del 15% del valor de cada Orden e Compra más los gastos por servicios al Cliente y suspensión de la Cuenta del Vendedor en Walmart MP por 15 días - Tercer incumplimiento: Se dará de baja la Cuenta del Vendedor en Walmart MP.
El porcentaje de penalización se calculará sobre el valor de las ordenes afectadas durante el periodo evaluado, según lo establecido en el Portal de Atención al Vendedor. *El porcentaje de penalización se calculará a partir de que el Vendedor no cumpla con los porcentajes de Niveles de Servicio al Cliente establecidos en el Anexo F.* Walmart descontará los importes correspondientes a las penalizaciones de los saldos a favor que tenga el Vendedor en el entendido que, si no hubiere saldos a favor, será exigible el reembolso. Estas penalizaciones son independientes a las penalizaciones establecidas en el Anexo G	

15. REPORTES, SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y DERECHOS DE INSPECCIÓN.

a) **Reportes.** El Vendedor entregará a Walmart reportes, información u otra documentación requerida para dar cumplimiento a estos Términos y Condiciones y/o las Leyes Aplicables dentro de un periodo que no deberá exceder de 48 horas siguientes a la solicitud efectuada por Walmart.

En caso de que Walmart se lo solicite, el Vendedor entregará a Walmart copias de las constancias de cumplimiento de requerimientos de dependencias regulatorias o cualquier otra autoridad competente en los casos en que la venta de sus Productos así lo requiera. Las Partes acuerdan que en caso de que el Vendedor no entregue la información solicitada de conformidad con esta Cláusula, Walmart podrá suspender su Cuenta hasta en tanto la información sea proporcionada.

b) **Derechos de Inspección.** Las Partes pactan que el Vendedor otorgará a Walmart durante la vigencia de estos Términos y Condiciones y durante 1 año después de su terminación, derechos de inspección y auditoría sobre sus libros, registros y cuentas relacionadas con las Operaciones que realice en Walmart MP. Walmart tendrá derecho de implementar la auditoría de que se trate con posterioridad a la solicitud escrita de Walmart. El Vendedor está obligado a mantener debidamente la información, libros, registros y cuentas requeridas por Walmart en cumplimiento de estos Términos y Condiciones y Las Leyes Aplicables.

c) **Derechos de inspección de los Productos.** Las Partes pactan que Walmart tendrá el derecho de hacer inspecciones aleatorias a los Productos del Vendedor que sean vendidos en Walmart MP. Walmart podrá llevar a cabo la inspección dentro y/o fuera del almacén del Vendedor, antes y/o después de que el Producto sea embarcado a través del Transportista asignado al Vendedor. El proceso de inspección será documentado con las evidencias que Walmart estime pertinentes.

d) Propiedad de la información y derecho de uso

(i) **Propiedad de Walmart MP.** El Vendedor reconoce y acepta que Walmart y sus entidades afiliadas tendrán derecho a utilizar y tratar todos los datos recibidos del Vendedor con motivo de su operación en Walmart MP, incluyendo la información confidencial y Derechos de Propiedad Intelectual que hayan compartido a Walmart en los términos más amplios establecidos por la Ley Aplicable.

(ii) **Propiedad de la Información de la Operación.** El Vendedor reconoce que toda la Información de la Operación, de las Órdenes de Compra o Productos, que sea ingresada en Walmart MP es propiedad de Walmart o licenciada a Walmart en los términos previstos en el presente.

(iii) **Uso de la Información de la Operación.** El Vendedor sólo podrá usar la Información de la Operación para llevar a cabo una Operación relacionada con los Servicios, de conformidad con estos Términos y Condiciones, la Política de Privacidad de Walmart y cualquier otra Política de Privacidad aplicable (incluyendo la Política de Privacidad del Sitio del Vendedor, en lo que no contravenga a los presentes Términos y Condiciones), y las Leyes Aplicables.

El Vendedor se obliga a (i) no divulgar, revelar, transferir y/o transmitir Información de la Operación a cualquier tercero (salvo según sea estrictamente necesario para el cumplimiento de sus obligaciones conforme a estos Términos y Condiciones) y de ninguna forma revelará los costos de las Contraprestaciones que le son cobradas en cada Operación o por cada Orden de Compra; (ii) no usar Información de la Operación para cualquier propósito de comercialización o promocionales; (iii) abstenerse de contactar a un Cliente que hubiera ordenado un Producto que no hubiera sido entregado con la intención de cobrar montos en relación con ello o para influenciar a dicho Cliente para realizar una compra alternativa o adicional; (iv) no dirigir las comunicaciones de cualquier clase como un usuario de Walmart; y/o (v) no usar cualquier información sobre los Clientes obtenidos a través de Walmart MP y los Sitios Walmart para contactar directamente a dichos Clientes a través de cualquier otro canal de ventas.

Cualquier incumplimiento por parte del Vendedor a lo previsto en este inciso da derecho a Walmart de terminar este Contrato sin necesidad de declaración judicial ni mayor formalidad, y sin incurrir Walmart en responsabilidad alguna.

- e) Calificaciones y Revisiones. Walmart pondrá a disposición de los Clientes mecanismos que permitan calificar el desempeño del Vendedor o de los Productos que éste les ha vendido. Estas calificaciones estarán a la vista del público y el Vendedor reconoce que Walmart no tendrá responsabilidad alguna ante el Vendedor por el contenido o la precisión de cualquier calificación realizada por el Cliente o por Walmart, en su caso, publicadas en los Sitios Walmart. Walmart podrá dar de baja unilateralmente Productos que, a su juicio, tengan calificaciones inaceptables.
- f) Sugerencias y Retroalimentación. Walmart tendrá la libertad de divulgar, reproducir, modificar, licenciar, transferir, distribuir, usar y explotar cualesquier sugerencias, comentarios, ideas, mejoras propuestas, retroalimentación o material en relación con Walmart MP, los Sitios Walmart, o los Servicios que el Vendedor entregue o ponga a disposición de Walmart y/o sus filiales y/o sus afiliadas.

16. LIBERACIONES DE RESPONSABILIDAD.

En cualquier caso, el Vendedor sacará en paz y a salvo a Walmart de cualquier Demanda derivada de cualquier incumplimiento del Vendedor.

Walmart no es responsable ante el Vendedor ni ante persona alguna, por permitir que un Cliente se retire de una Operación, o porque uno o más de los Sitios Walmart o alguna de sus funcionalidades dejen de estar disponibles tras el inicio de una Operación. En dicho supuesto, Walmart tratará de resolver la situación tan pronto como sea posible.

Walmart y el Vendedor se eximen de cualquier incumplimiento o retraso en sus obligaciones cuando cualquiera de éstos sea atribuible por caso fortuito, fuerza mayor o se trate de acontecimientos o asuntos que estén fuera de su control.

17. OBLIGACIONES DEL VENDEDOR.

Sin perjuicio y con independencia de cualquier otra obligación del Vendedor conforme a los presentes Términos y Condiciones, el Vendedor se obliga a:

- a) Contar con la disponibilidad de todos los Productos anunciados para la venta dentro de Walmart MP y en caso de que cualquiera de sus Productos se agote o no esté disponible para envío, el Vendedor deberá suspender inmediatamente el anuncio del mismo o indicar dentro de Walmart MP que el Producto se encuentra agotado. En caso de incumplimiento, el Vendedor será responsable directo por las sanciones que sean impuestas en materia de protección al consumidor y demás Leyes Aplicables.
- b) Asumir la responsabilidad de dar cumplimiento forzoso de la entrega y venta del Producto conforme a las Leyes Aplicables.
- c) Contar con toda la documentación necesaria para acreditar la legalidad y validez de los Productos, así como la adquisición de los mismos, para el caso de que éste no sea el fabricante de los mismos.
- d) Adquirir los Productos en establecimientos autorizados por las marcas de los Productos, que hayan sido legalmente fabricados, importados al Territorio, reconociendo ser único y exclusivo responsable por las imágenes, marcas, descripción de los Productos que anuncie, publique y/o venda a través de los Sitios Walmart.
- e) El Vendedor se obliga a no revender productos de marcas propias de Walmart a través de los Sitios Walmart ni ningún otro canal. El incumplimiento de la presente obligación será causa suficiente para que Walmart pueda cancelar su Cuenta, y dará la opción a Walmart de terminar este Contrato sin responsabilidad para sí.

Es obligación del Vendedor informar a los Clientes el país de origen de los Productos. El Vendedor acepta que sacará en paz y a salvo a Walmart de cualquier Demanda derivada del incumplimiento del Vendedor a este punto.

- f) El Vendedor se obliga a notificar a Walmart cualquier cambio en la información proporcionada, en un término que no excederá de 48 horas a partir de las modificaciones de dicha información, en el entendido que Walmart no será responsable de los pagos que se hubieren realizado erróneamente derivados de la omisión del Vendedor de comunicar los cambios en la información, o bien, por cualesquiera errores en la misma.
- g) El Vendedor se obliga en todo momento a verificar y consultar que los pagos realizados por Walmart se hayan aplicado correctamente en la cuenta bancaria correspondiente. El Vendedor acepta que Walmart no estará obligado a notificarle que el pago ha sido realizado.
- h) El Vendedor acepta y reconoce que en caso de que los Productos objeto de venta fueran de aquéllos de los que la Ley Antilavado identifica como relacionados con posibles actividades reguladas, incluyendo entre otros, tarjetas de regalo o prepago (cualquier instrumento de almacenamiento de valor monetario de acuerdo a lo establecido por la Ley Antilavado, venta de vehículos, joyería y/o relojería), será responsable directo y único de las obligaciones establecidas por la Ley Antilavado, su reglamento y demás disposiciones derivadas de los mismos. En tal virtud, el Vendedor asume expresamente las obligaciones que le correspondan a las empresas con actividades reguladas, incluyendo de forma enunciativa y no limitativa: (i) identificar a los Clientes que adquieran los Productos señalados en esta Cláusula, (ii) resguardar la información y documentación que sirva de soporte a dicha identificación por el tiempo establecido por las Leyes Aplicables, (iii) atender en nombre y por cuenta propia las visitas de verificación que la autoridad ordene para los efectos aquí señalados, (iv) presentar de forma oportuna los reportes regulatorios correspondientes respecto a las operaciones de que se trate en los formatos oficiales emitidos por las autoridades; (v) abstenerse de llevar a cabo la Operación cuando los clientes se nieguen a proporcionar la información o documentación solicitada; y (vi) Compartir con Walmart toda la información que esta requiera para cumplir con sus propias obligaciones de ley.
- i) El Vendedor se compromete a declarar a Walmart el lugar de envío de la mercancía. En caso de que Walmart así lo requiera, el Vendedor se obliga a entregar a Walmart, dentro de las 24 (veinticuatro) horas siguientes a la solicitud realizada por este último, la documentación que acredite que el Producto se envía desde el lugar que indica el Vendedor, como puede ser, de manera enunciativa más no limitativa, la guía de embarque. Asimismo, el Vendedor se obliga a conservar dicha evidencia por un plazo de 5 (cinco) años.
- j) En caso de que el Vendedor tenga una Cuenta activa en el Marketplace de Walmart, será responsable de pagar cualquier multa impuesta por autoridad administrativa o judicial, derivada de alguna queja o denuncia del Cliente proveniente de una afectación a sus derechos como consumidor, Walmart podrá cargar o descontar el monto de cualquier multa de saldos pendientes a favor del Vendedor en el entendido de que, si no hubiere saldos a favor, será exigible el reembolso.

Walmart en términos del presente se reserva el derecho de solicitar de forma aleatoria evidencia del cumplimiento de las obligaciones señaladas en esta Cláusula, la cual en caso de incumplimiento por el Vendedor faculta a Walmart a rescindir o terminar anticipadamente el presente, sin responsabilidad alguna para Walmart.

El Vendedor se obliga a sacar en paz y a salvo a Walmart de cualquier reclamación, Demanda o conflicto que pudiera presentarse en su contra relacionada con lo establecido en la presente **Cláusula 20** y a indemnizarla en términos de la Cláusula 6 f) anterior.

18. CONTRAPRESTACIONES.

- a) El Vendedor reconoce y acepta que Walmart tendrá derecho al cobro de una tarifa como contraprestación por los Servicios prestados al Vendedor según lo establecido en el Anexo B de los presentes Términos y Condiciones. Walmart remitirá al Vendedor el monto total que cobre por la venta de los Productos del Vendedor, menos la Contraprestación, a la que se le adicionará el correspondiente IVA.

La Contraprestación pactada en estos Términos y Condiciones (*Anexo B*), será aplicable una vez que el

Vendedor acepte los Términos y Condiciones y podrá estar sujeta a cambios de tiempo en tiempo previo aviso al Vendedor. El Vendedor tendrá derecho a terminar los presentes Términos y Condiciones, en caso de no estar de acuerdo con el cambio a las Contraprestaciones. Dicha terminación surtirá efectos una vez cumplidas todas las Órdenes de Compra que estuvieren pendientes a la fecha en que se solicite la terminación y de conformidad con la cláusula siguiente, sin que sea posible colocar nuevas. En caso de colocar nuevas Órdenes de Compra, se entenderá que el Vendedor ha aceptado todos los cambios a las Contraprestaciones.

- b) Se entenderá que el Vendedor acepta cualquier modificación a los presentes Términos y Condiciones, así como a las Contraprestaciones si éste las acepta expresamente y/o continúa operando en la plataforma de Walmart MP.
- c) Pago. El Vendedor acepta que todos los pagos que deba efectuar Walmart a su favor se harán mediante transferencia electrónica automatizada a la cuenta bancaria a nombre del Vendedor que haya sido proporcionada.

El Vendedor instruye en este acto a Walmart para que realice los pagos correspondientes a su favor por medio de transferencia bancaria, previa entrega de la factura correspondiente que cumpla con todos los requisitos fiscales aplicables.

Las Partes acuerdan que se considerará como prueba plena de los pagos que realice Walmart al Vendedor, el documento comprobante del depósito en cuenta, mediante transferencia o cualquier otro mecanismo.

Una vez que el Vendedor facture y entregue el producto al Cliente, el Banco Adquirente depositará los fondos en la cuenta de Walmart. Walmart realizará el pago correspondiente al Vendedor en un plazo máximo de tres días hábiles contados a partir de que el Banco Adquiriente realice el depósito bancario en las cuentas de Walmart.

El Vendedor autoriza a Walmart a que le descuente de su pago, en caso de aplicar, cualquier comisión o tarifa bancaria que deba pagar por concepto de transferencias bancarias más el IVA correspondiente.

El Vendedor autoriza que para el caso de los servicios brindados en Guatemala, donde respecto de las obligaciones que se paguen a Operadora de Tiendas S.A., el Vendedor autoriza expresamente a Operadora de Tiendas S.A. a aplicar neteo inmediato y a acreditar el cumplimiento de sus obligaciones a través de la firma de escrituras públicas unilaterales donde se haga constar la compensación de saldos realizada y los remanentes, de haberlos; así como al cumplimiento de cualquier requisito fiscal necesario para que el cumplimiento de la obligación sea válidos y tenga los efectos tributarios que corresponda. El costo de estos requisitos será asumido por el Vendedor deberá realizar el pago por adelantado según el costo de la escritura, El montón cancelado por el Vendedor cubrirá el costo de la escritura, en caso de existir algún remanente (si el precio fuera menor) este será acreditado al precio de la escritura del siguiente periodo. Por cada periodo subsiguiente, el Vendedor deberá realizar el pago de cada escritura, cuyo precio le será comunicado y cobrado oportunamente por Operadora de Tiendas S.A. Cada período será mensual, trimestral o anual, según Operadora de Tiendas S.A. lo estime conveniente En caso de que, de acuerdo con las políticas de Walmart en la materia y legislación fiscal aplicables, deba firmarse una escritura pública bilateral, el Vendedor se compromete a acudir a su firma en la fecha y hora en que sea convocado al efecto, así como a proporcionar la documentación necesaria para la elaboración de la escritura respectiva. En caso de que se acuda al neteo, el costo de estos requisitos será asumido por el Vendedor, quien desde ya autoriza a Walmart a deducir de cualesquiera cuentas por pagar, los montos correspondientes.

Adicionalmente, las Partes reconocen y aceptan que Walmart podrá llevar a cabo el descuento correspondiente por los servicios de difusión de mensajes publicitarios en los medios de transmisión de Walmart que hayan sido pautados para dar a conocer las características o beneficios de los servicios de intermediación comercial del Vendedor en relación con los Productos.

El Vendedor contará con un plazo de 60 (sesenta) días naturales posteriores al pago de cada factura, para presentar por escrito cualquier reclamación. En caso de que transcurra el lapso mencionado sin que se hubiera producido manifestación alguna, se entenderá que el Vendedor está conforme con el pago realizado.

El Vendedor tendrá un plazo máximo de 60 (sesenta) días naturales para solicitar cualquier aclaración sobre su estado de cuenta, contado a partir de la fecha en la que se generó el pedido.

- d) Saldos en Contra. El Vendedor acepta que, en caso de tener un saldo deudor, autoriza a Walmart a que realice el cargo respectivo en el próximo pago correspondiente.
- e) Retención Preventiva o en Garantía. El Vendedor acepta que en caso de que Walmart concluya que las acciones del Vendedor hacia los Clientes y/o su desempeño en relación con estos Términos y Condiciones puedan generar controversias con los Clientes, devoluciones de cargos u otras reclamaciones, aplicación de penalidades por incumplimientos al Acuerdo de Niveles de Servicio u otras disposiciones de estos Términos y Condiciones, Walmart estará facultado para retener cualesquier pagos a favor del vendedor, por un periodo máximo de 90 días.
- f) Límites a las Operaciones. El Vendedor acepta que como una medida de seguridad y a efecto de prevenir fraudes o cualquier otra operación inusual y para cumplir con requerimientos regulatorios, Walmart podrá establecer límites a las Operaciones del Vendedor y/o Clientes en función del valor de cualquier Operación, el valor acumulado de todas las Operaciones durante un periodo, el número de Operaciones por día, semana, mes o el plazo que determine Walmart discrecionalmente de tiempo en tiempo.
- g) Cargos adicionales. Al momento de aceptar los presentes Términos y Condiciones el Vendedor acepta también que podrán efectuarse cargos como garantía para cubrir penalizaciones y cualquier otro cargo, incluyendo de manera enunciativa aquellos casos en que la Cuenta presente un saldo negativo al final del período de pagos establecido en el inciso (a) de esta Cláusula. El Vendedor podrá ser requerido para autorizar cargos recurrentes a su cuenta bancaria y/o domiciliación de pagos a través de su tarjeta de crédito en favor de Walmart para el caso en que ésta cobre una cuota o mensualidad por el mantenimiento de la Cuenta, en cuyo caso el Vendedor responderá ante Walmart por los contracargos aplicados por su banco en caso de revocación de la autorización de cargo recurrente/domiciliación y deberá resarcir a Walmart el monto de dichos contracargos.
- h) Cobro por los Servicios de Publicidad. Para la contratación de Servicios de Publicidad en el Sitio, o cualquier medio de transmisión propiedad de Walmart, sus empresas filiales y/o subsidiarias y/o partes relacionadas, Walmart y el Vendedor podrán suscribir órdenes de servicio o cualquier otro documento que estimen conveniente. Dicho documento podrá tener una breve descripción de los servicios de publicidad en línea contratados por el Vendedor, el costo unitario y/o total por los mismos, así como su forma de pago. El Vendedor reconoce y acepta que Walmart tendrá derecho al cobro de la Contraprestación **c o r r e s p o n d i e n t e** por los Servicios de Publicidad prestados, a través del descuento que se realice de las cuentas por cobrar que el Anunciante tenga con Walmart, es decir por medio de compensación directa (neteo). En los casos en que el servicio sea prestado en Guatemala, el Vendedor acepta expresamente los términos y condiciones aplicables al pago por neteo indicados en el inciso c) de esta sección.

En caso de que no sea posible aplicar el mecanismo de neteo, el Vendedor estará obligado a pagar por medio de transferencia electrónica de fondos a la cuenta bancaria que para tales efectos determine Walmart.

Asimismo, si el Vendedor incurre en mora respecto del pago de las cantidades adeudadas, Walmart podrá aplicar intereses moratorios conforme a la tasa de interés legal vigente en el país en el que se haya prestado el Servicio de Publicidad, sin perjuicio de las demás acciones legales que correspondan.

El monto de contraprestación es variable según el tipo de campaña de publicidad negociada con Walmart de conforme a los términos y condiciones generales de cada producto.

El Vendedor deberá firmar cualesquiera documentos que Walmart requiera como evidencia de la contratación de dichos servicios adicionales.

- i) Cargo por meses sin intereses. El Vendedor acepta que Walmart pueda llevar a cabo el cobro de una

Contraprestación por el uso de los meses sin intereses que el Cliente llegue a efectuar sobre los Productos que el Vendedor ofrece. El porcentaje de la Contraprestación podrá variar según el segmento, plazo seleccionado, tipo de producto y demás especificaciones que Walmart le informe al Vendedor de tiempo en tiempo. El porcentaje de la Contraprestación señalada en el presente párrafo podrá cambiar en cualquier momento sin necesidad de aviso y/o notificación alguna para el Vendedor. El Vendedor tendrá un plazo máximo de 60 (sesenta) días naturales siguientes a la fecha del estado de cuenta para reclamar el monto aplicado por este concepto.

- i) Guía de Embarque o Documento de Embarque: El Vendedor es responsable de proveer la información necesaria conforme a la legislación fiscal vigente (i.e clave de producto o servicio, material peligroso, tipo de embalaje) para generar el complemento de la guía de embarque o documento de embarque que se necesita para transportar los Productos. Tratándose de Vendedores que trabajan en la modalidad Seller Own Shipping, éstos serán responsables directamente de la emisión del complemento de la guía de embarque o documento de embarque con sus transportistas.

19. TERMINACIÓN O SUSPENSIÓN.

- a) Terminación. La relación contractual entre el Vendedor y Walmart entrará en vigor a partir de la aceptación del presente documento por el Vendedor y permanecerá vigente de manera indefinida.

(i) Terminación sin causa.

Walmart tendrá derecho a terminar este Contrato en forma inmediata y en cualquier momento, bastando para ello que lo comunique al Vendedor a través de Walmart MP o por cualquier medio escrito o electrónico.

El Vendedor también tendrá derecho a terminar este Contrato previo aviso por correo electrónico, confirmándolo a través de Walmart MP, incluyendo los casos en los que no esté de acuerdo con las modificaciones al presente instrumento. Walmart deshabilitará la Cuenta del Vendedor dentro de los 30 (treinta) días naturales siguientes a que reciba la solicitud.

(ii) Terminación con causa.

Las Partes tendrán derecho a rescindir este Contrato por incumplimientos graves a cualquiera de las obligaciones establecidas en el presente, incluyendo de forma enunciativa más no limitativa, las relacionadas con el cumplimiento de las Órdenes de Compra, conducirse con respeto en su interacción con los Clientes y recursos de Walmart, embarque oportuno de Pedidos, pago de Contraprestaciones u otras obligaciones de pago al amparo de estos Términos y Condiciones; así como a las obligaciones de Walmart de conformidad con este documento. El Vendedor reconoce que el cumplimiento oportuno y puntual de sus obligaciones, especialmente las establecidas en los Anexos F y G, son motivo determinante de la voluntad de Walmart para mantener vigente su relación contractual. En tal virtud el incumplimiento a dichas obligaciones será causa suficiente para dar por rescindido de manera inmediata este Contrato.

Suspensión. Walmart podrá suspender la Cuenta del Vendedor en Walmart MP, así como su acceso a los Servicios, Sitios Walmart o retirar Productos de los Sitios o de sus listas en cualquier momento, en caso de que el Vendedor incumpla los presentes Términos y Condiciones. Cuando el equipo detecte que existe inactividad en la plataforma de Walmart MP por parte del Vendedor por un periodo de más de dieciocho (18) meses, el equipo de Walmart podrá dar de baja de manera automática al Vendedor, sin tener que notificar al Vendedor.

Walmart se reserva el derecho de suspender los servicios de Walmart MP de forma temporal o definitiva con la única obligación de notificar esta decisión a los Vendedores, sin que Walmart deba asumir ningún tipo de responsabilidad civil, contractual o extracontractual frente al Vendedor, durante el plazo de espera entre la comunicación de suspensión temporal o definitiva y la finalización efectiva, las obligaciones de las partes se mantendrán incólumes. En caso de que la razón de suspensión del Servicio de Walmart MP sea una orden de autoridad, ya sea judicial o administrativa, Walmart no estará obligado a dar su aviso previo con un plazo determinado, pero hará su mayor esfuerzo para que el plazo sea similar al otorgado por la mencionada autoridad.

- b) Consecuencias de la terminación. El Vendedor acepta que en caso de terminación de estos Términos y Condiciones por cualquier causa:

- (i) Walmart deshabilitará inmediatamente la Cuenta del Vendedor, a efecto de evitar que se coloquen más Órdenes de Compra;
- (ii) El Vendedor deberá cumplir con todas las Órdenes de Compra pendientes que se hubieren colocado previamente al deshabilitado de la Cuenta, en virtud de las obligaciones contraídas con los Clientes;
- (iii) Que el pago de cualquier saldo a favor del Vendedor estará sujeto a la aplicación de Contraprestaciones, penalizaciones y/o cualquier otro cargo a que Walmart tenga derecho de conformidad con los presentes Términos y Condiciones; y
- (iv) Que el pago se verificará una vez que el plazo para solicitar devoluciones por parte de los Clientes respecto a los últimos Productos vendidos haya concluido.

20. LIBERACIÓN DE RESPONSABILIDAD E INDEMNIZACIÓN.

- a) Liberación General. Queda expresamente aceptado y acordado que Walmart y sus filiales no son parte de las Operaciones realizadas a través de Walmart MP entre el Cliente y el Vendedor, los fabricantes y/o distribuidores de los Productos. El Vendedor libera a Walmart, sus filiales, así como a sus empleados, accionistas, directores, agentes y representantes de cualquier y toda responsabilidad asociada o derivada de Demandas, denuncias, reclamos, costos, pérdidas, daños directos o indirectos, fallos, multas, penas, intereses, costos y gastos incluyendo honorarios de abogados que surjan de cualquier Demanda o reclamación relacionada con: (i) infracciones derivadas de las declaraciones que el Vendedor haga en Walmart MP, garantías u otras obligaciones establecidas en estos Términos y Condiciones o (ii) infracciones en que incurra por no dar cumplimiento al Contenido que debe reunir el Producto, publicidad, oferta, venta o devolución de los Productos, y en general cualquier infracción que implique la violación a los derechos de Propiedad Intelectual y demás Leyes Aplicables.
- b) Cooperación. Asimismo, el Vendedor se obliga a proporcionar toda la documentación e información requerida por Walmart, a efecto de dar contestación a cualquier reclamación, demanda o denuncia que se relacione con la venta de los Productos que hubiera vendido o venda el Vendedor en el sitio Walmart MP.

21. LÍMITE DE RESPONSABILIDAD.

- a) Daños Consecuenciales. En ningún caso Walmart o sus filiales serán responsables ante el Vendedor o cualquier tercero de manera enunciativa, más no limitativa por: daños, perjuicios, ingresos perdidos, pérdida de negocios o pérdida de datos, daños indirectos, similares o por el costo de la cobertura, recuperación o compensación de cualquier inversión, en que el Vendedor o tercero hubieran incurrido o les sean imputables, respecto de la venta de Productos que realice en el sitio de Walmart MP.
- b) Límite de Responsabilidad. Las Partes acuerdan que el límite de responsabilidad de Walmart o de sus filiales ante el Vendedor, será por el monto total de las Contraprestaciones descontadas por Walmart al Vendedor de los últimos 12 meses que precedan al evento que dé lugar a dicha responsabilidad.

22. SIN GARANTÍAS.

Walmart MP, los Sitios Walmart y los Servicios son proporcionadas en una base "tal cual es". Ni Walmart, ni sus filiales realizan declaraciones o garantías de cualquier clase, expresas o implícitas, incluyendo sin limitación: (a) garantías implícitas de comercialización, conveniencia de un propósito en particular; (b) disponibilidad ininterrumpida o accesibilidad a Walmart MP o los Sitios Walmart o bien oportunidad, seguridad u operación sin error y (c) sobre cualquier garantía implícita que surja del curso de las Operaciones.

23. VARIOS.

- a) Acuerdo Integral. Estos Términos y Condiciones, y todos los documentos vinculados que sean incorporados por referencia a los mismos, incluyendo los denominados formatos Vendor, constituyen el acuerdo integral y completo entre Walmart y el Vendedor relacionado con el objeto de los mismos. Todos los convenios anteriores, entendimientos, negociaciones o declaraciones, ya sean orales o por escrito, relacionados con el objeto de estos Términos y Condiciones quedan sustituidos en su totalidad por estos últimos.

- b) **Responsabilidad de las Filiales y Agentes.** El Vendedor será el único responsable de las acciones adoptadas por sus filiales, agentes, factores, dependientes u otros terceros en su nombre y/o representación en relación con estos Términos y Condiciones.
- c) **Contratistas Independientes.** El Vendedor y Walmart reconocen y aceptan que actúan como contratistas independientes. Estos Términos y Condiciones no intentan crear ni crean relación alguna de agencia, sociedad, inversión conjunta (*joint venture*), empleado-patrón o franquiciante-franquiciatario.
- d) **Ley aplicable y Jurisdicción.** El presente Contrato y sus Anexos se registrará, interpretará y ejecutará de conformidad con las leyes civiles y comerciales del Territorio. Walmart y el Vendedor acuerdan que cualquier disputa, controversia o reclamo que surja o resulte del presente Contrato, así como su ejecución y cumplimiento, será sometida a la jurisdicción exclusiva de los jueces y tribunales de la República de Costa Rica, renunciando expresa e irrevocablemente a cualquier otro fuero o jurisdicción que por razón de sus domicilios presentes o futuros pudieran tener o por cualquier otra causa.
- e) **Cesión.** El Vendedor no podrá ceder, ni total ni parcialmente, sus derechos y obligaciones establecidos en estos Términos y Condiciones, incluyendo en forma enunciativa más no limitativa, los derechos de cobro de facturas, es decir, no podrá descontarlas o celebrar factoraje sobre las mismas, así como otorgar en garantía cualquier derecho derivado del presente contrato sin autorización previa de Walmart. Walmart podrá ceder en cualquier momento, total o parcialmente, los derechos derivados de este Contrato a cualesquiera empresas subsidiarias, filiales, controladas o controladoras de Walmart o a terceros.
- f) **Declaraciones.** Salvo pacto en contrario estipulado expresamente en el presente, las declaraciones y garantías indicadas en estos Términos y Condiciones son ciertas y serán consideradas como efectuadas por el Vendedor a la fecha de celebración o suscripción de estos Términos y Condiciones y permanecerán vigentes durante la ejecución de los mismos.
- g) **Propiedad Intelectual.** El Vendedor se obliga a (i) no usar el nombre, logotipo, marcas registradas o nombres comerciales de Walmart o de cualquiera de sus filiales o afiliadas, directa o indirectamente, y (ii) abstenerse de referir a Walmart o a cualquiera de sus filiales en cualquier publicidad, material promocional, listas de clientes o socios, publicidad, comercialización o esfuerzo de generación de negocios, ya sea de forma escrita u oral, sin el previo consentimiento previo y expreso de Walmart.
- h) **Divisibilidad.** En caso de que alguna cláusula o sección de estos Términos y Condiciones sea declarada por un tribunal de jurisdicción competente como ilegal, nula o no ejecutable, dicha disposición (o parte de la misma) será interpretada en la medida de lo posible, de forma consistente con la intención expresada por las Partes en estos Términos y Condiciones, quedando subsistente el resto de las cláusulas del presente Contrato.
- i) **Renuncia.** En caso de que Walmart renuncie a reclamar del Vendedor el incumplimiento de cualquier disposición de estos Términos y Condiciones, la renuncia no surtirá efectos a menos que sea expresa y no será interpretada como una renuncia a otras o el resto de las disposiciones de estos Términos y Condiciones, ni como una renuncia a reclamar cualquier incumplimiento subsecuente conforme a los mismos. Dicha renuncia no constituirá demora u omisión de Walmart a aprovechar cualquier derecho o recurso que hubiera operado conforme al presente.
- j) **No Gestión.** El Vendedor expresamente reconoce que mediante la aceptación de estos Términos y Condiciones no le ha sido encomendada, ni ha quedado facultado para realizar en nombre o a favor de Walmart, de manera directa o indirecta, ningún trámite o gestión alguno tendiente a la obtención de licencia, autorización o factibilidad alguna, ante dependencias de o instituciones públicas. En caso de que Walmart requiera la gestión antes detallada por parte del Vendedor, este deberá de contar con la autorización previa y expresa de Walmart.
- k) **Datos no personales:** El Vendedor reconoce que Walmart MP tiene la facultad y derecho exclusivo de identificar, obtener y catalogar cualquier dato no personal que sea generado como consecuencia de cada una de las transacciones, visitas y comportamientos de los Clientes dentro de la Plataforma y el espacio

identificable asignado al Vendedor como consecuencia de los Servicios. En este sentido, Walmart tiene la facultad y derecho exclusivo de catalogar, usar y explotar comercialmente dicha información. Asimismo, las partes reconocen que dicha información catalogada por Walmart MP constituye un secreto industrial propiedad de Walmart MP.

l) **Privacidad.**

Titular de los Datos: En el caso de los Vendedores que se hayan registrado en los Sitios de Walmart, se les informa que los datos personales a tratar serán tratados por la sociedad de Walmart respectiva, dependiendo del país del Territorio. Si usted desea ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición de conformidad con la normativa aplicable de Privacidad de Datos (en lo sucesivo, la "Ley de Datos Personales"), puede hacerlo <https://cpa-ui.walmart.com/dc/privacy/es-CAM/centroamericaintake?brandCode=WMT&market=CAM>. Asimismo, el Vendedor autoriza que su información de contacto con la que se haya registrado en los Sitios de Walmart se transfiera con terceros a los fines de cumplir con los propósitos y objetivos de este contrato, así como con los señalados en el referido aviso de privacidad. MarketplaceCAM-Selle@wal-mart.com

El Vendedor como Responsable del Tratamiento: El Vendedor reconoce su calidad de "Responsable del Tratamiento" para el tratamiento de las bases de datos, automatizadas o no, que contengan datos personales de los clientes, empleados y/o representantes de Walmart (en lo sucesivo, los " Datos Personales ") que pudiera recibir como consecuencia de una transferencia de datos directa o indirecta de Walmart, y exclusivamente para la prestación de los servicios relacionados con los presente Términos y Condiciones, de conformidad con lo establecido en la Ley de Datos Personales.

Las Partes reconocen que Walmart tendrá la calidad de responsable transferente y el Vendedor de responsable receptor, de acuerdo con la Ley.

En virtud de lo anterior, el Vendedor, en su carácter de tercero receptor de los datos personales que Walmart le comunique, se obliga a tratar los datos personales conforme a lo convenido en el aviso de privacidad que le comunique Walmart como transferente. El Vendedor se compromete a guardar la total reserva sobre los datos personales a los que tenga acceso por virtud de los productos y servicios ofertados.

Para efectos de los presentes Términos y Condiciones y derivado de los servicios que Walmart y el Vendedor proporcionarán, éste último reconoce y acepta que le sean transferidos datos personales de identificación, contacto y domicilio de Clientes.

El Vendedor se compromete a cumplir con las leyes o regulaciones de protección de datos personales en los países que corresponda, por lo que garantiza que tratará confidencialmente los Datos Personales recibidos o transmitidos entre ellos. Asimismo, el Vendedor se obliga a informar a los Titulares de los Datos Personales los avisos de privacidad correspondientes (en su caso), y a mantener las medidas de seguridad, administrativas, técnicas y físicas para proteger los Datos Personales contra daño, pérdida, alteración, destrucción, uso, acceso o tratamiento no autorizado. La obligación de confidencialidad subsistirá aún después de finalizada la relación comercial entre las Partes.

Asimismo, el Vendedor informará a su personal de las obligaciones establecidas en el presente Contrato y tendrá la obligación de celebrar contratos de confidencialidad con su personal o terceros que le presten servicios y que tengan acceso a los Datos Personales que recibe en su calidad de responsable receptor. La obligación de confidencialidad subsistirá aun después de finalizar la relación comercial entre las Partes. El Vendedor es el directo responsable del uso y tratamiento que su personal o terceros que le presten servicios les den a los Datos Personales que reciben de Walmart, por lo que Walmart se deslinda de cualquier responsabilidad presente o futura que surja del uso no convenido de los Datos Personales de los titulares que le han sido transferidos.

El Vendedor únicamente accederá y tratará los datos personales de Walmart y demás personas físicas relacionadas con el mismo, cuando tal acceso fuese necesario para cumplir con las obligaciones derivadas de los presentes Términos y Condiciones.

El Vendedor aplicará las medidas técnicas y organizativas apropiadas para garantizar la seguridad de los datos

personales, incluida la protección contra una violación de la seguridad que provoque la destrucción, accidental o ilícita, la pérdida, la alteración, la difusión o el acceso no autorizados (en lo sucesivo, "vulneración de datos personales"). Además de los términos establecidos en el presente documento, el Vendedor acepta (i) notificar a Walmart, de inmediato y sin demoras indebidas y por escrito, pero en ningún caso en más de 2 (dos) días hábiles después de tener conocimiento de una vulneración de datos personales, respecto de cualquier asunto que, en su caso, contravenga los términos y condiciones de la presente cláusula, así como alguna disposición de la Ley de Datos Personales, incluyendo, de manera enunciativa más no limitativa, cualquier pérdida, daño, robo, acceso o uso no autorizado de Datos Personales, a fin de adoptar las medidas necesarias para su corrección, mediante un aviso a WalmartInfoSec@walmart.com y (ii) proporcionar información relevante a medida que se conozca o que Walmart solicite para permitir que Walmart cumpla con sus obligaciones bajo la Ley. Asimismo, el Vendedor acepta ayudar y cooperar plenamente según las instrucciones de Walmart con cualquier investigación interna, proporcionando toda la información solicitada, entrevistas a sus empleados, materiales, bases de datos y todos los demás elementos necesarios para investigar a fondo y resolver tales incidentes.

El Vendedor atenderá las solicitudes que reciba de un titular de datos en relación con el tratamiento de sus datos personales y el ejercicio de sus derechos con arreglo a los presentes Términos y Condiciones sin dilaciones indebidas y, a más tardar, en los plazos establecidos en la Ley, a partir de la recepción de la solicitud. Toda información facilitada al titular de los datos deberá presentarse de forma inteligible y fácilmente accesible, utilizando un lenguaje claro y sencillo. Y en todos los casos, el Vendedor se obliga a asistir a Walmart para cumplir con cualquier ejercicio de derechos que el Cliente ejerza.

El Vendedor será absoluta e ilimitadamente responsable frente a Walmart de: (i) cualquier queja, requerimiento, reclamación o acción en contra de ésta última promovida por los titulares de los datos personales derivada del tratamiento de sus datos personales y ejercicio de sus Derechos ARCO por incumplimiento a los presentes términos; y (ii) de cualquier queja, requerimiento, reclamación o acción en contra de Walmart promovida por la autoridad correspondiente en cada país, relacionada con los presentes Términos y Condiciones, siempre que exista un incumplimiento por parte del Vendedor a la legislación y por el cual derive la queja del titular de los datos.

Cada una de las Partes se obliga a notificar por escrito a la otra, dentro de los 3 (tres) días naturales siguientes respecto de cualquier asunto que, en su caso, contravenga a los Términos y Condiciones de la presente cláusula, a fin de adoptar las medidas necesarias para su subsanación. Para el caso de Walmart, a través del siguiente medio: WalmartInfoSec@walmart.com

Para el caso de que el Vendedor, se encuentre en una jurisdicción distinta al Territorio, en este acto garantiza que no tiene motivos para creer que las leyes y prácticas de su país aplicables al tratamiento de los datos personales, incluido cualquier requisito de revelar datos personales o medidas que autoricen el acceso de las autoridades, impidan al Vendedor cumplir sus obligaciones en virtud de los presentes Términos y Condiciones.

m) **Prevención de Lavado de Dinero.** El Vendedor declara que toda la información y documentación proporcionada en términos del presente contrato es verdadera, exacta, completa y se encuentra actualizada; así mismo se compromete a notificar inmediatamente a Walmart cualquier cambio relevante en dicha información. El Vendedor autoriza a Walmart a solicitar, obtener y verificar, periódicamente y cuantas veces sea necesario, la información y documentación necesaria para cumplir con las políticas internas de Walmart aplicables en la materia. Asimismo, el Proveedor manifiesta que su actividad y fuente (s) de ingreso es (son) lícita (s), y que la procedencia de los recursos con los cuales liquidará todas las obligaciones referentes al presente Contrato también es lícita y proviene de dicha fuente de ingresos.

El Vendedor se obliga a realizar cualquier pago a favor de Walmart en cumplimiento de las estipulaciones del presente Contrato, únicamente mediante transferencias electrónicas de fondos de cuentas bancarias a su nombre. Walmart no estará obligada a aceptar depósitos o pagos en efectivo.

Para todo lo relacionado con el objeto del presente Contrato, el Vendedor se obliga a cumplir con la Ley aplicable en el(los) país(es) para la Prevención de Lavado de Dinero, su reglamento y demás disposiciones relativas y aplicables (en lo sucesivo la "Ley"), incluyendo de manera enunciativa más no limitativa la prevención de lavado de dinero, el financiamiento al terrorismo, los principios de conocimiento y debida diligencia del/los cliente(s),

identificación del dueño beneficiario, beneficiario controlador y avisos correspondientes, asimismo, manifiesta que conoce las sanciones económicas a las que se haría acreedora en caso de incumplimiento.

El Vendedor manifiesta que no ha sido sentenciado por delitos patrimoniales, inhabilitado para ejercer el comercio a consecuencia del incumplimiento de las Leyes aplicables, que no se encuentra en ninguna lista de personas reportadas, supervisadas o bloqueadas por actividades de narcotráfico, lavado de dinero, terrorismo, o cualquier otra actividad ilícita.

Ninguna de las Partes participará en transacciones u operaciones con recursos de procedencia ilícita que impliquen que la otra parte viole las Leyes aplicables en la materia y/o sea sancionada por tal incumplimiento. Adicionalmente, el Vendedor manifiesta y declara que ni él ni las Personas Designadas han sido sujetas a sanciones de los EUA y restricciones de control de exportación incluyendo, de manera enunciativa más no limitativa, las señaladas en la NED ni de EUA del Vendedor manifiesta y declara que ninguna de las Personas Designadas mantiene un interés de control, o controla las acciones del Vendedor, ni el Vendedor actúa en nombre de las Personas Designadas. El Vendedor, ni sus subsidiarias, afiliadas o cualquier otra entidad de la que sea dueño o sea controlada por el Vendedor, son propiedad o están bajo el control de la autoridad y/o cualquier entidad ubicada en un país o región sujeta a programas de sanciones económicas que incluyen, de manera enunciativa más no limitativa a Cuba, Irán, Corea del Norte, Siria y la región de Crimea de Ucrania.

Walmart manifiesta que no comercializa, ni directamente, ni a través de los Sitios Walmart, productos fabricados, originarios o provenientes de países restringidos, así como productos terminados que contengan más del **50%** de **componentes/ingredientes** originarios de estos países. En tal virtud el Vendedor deberá abstenerse de comercializar productos de los países restringidos por Walmart MP.

La lista de los países y regiones restringidas serán comunicadas por Walmart, según sea necesario.

Comportamiento Ético. El Vendedor se compromete a que en todas las actividades que desarrolle con motivo del presente Contrato, observará el más estricto cumplimiento a las disposiciones legales aplicables. Asimismo, el Vendedor reconoce que previo a la celebración del presente Contrato leyó y está de acuerdo en cumplir con las disposiciones en los Estándares para Proveedores, en lo que resulte aplicable a la prestación de los Servicios, la cual se encuentra disponible en: <https://corporate.walmart.com/suppliers/requirements>

o) **Notificaciones.** Toda comunicación entre las Partes deberá hacerse a través de los correos oficiales: MarketplaceCAM-Selle@wal-mart.com y MarketplaceCAM@wal-mart.com. El Vendedor acepta que el intercambio de mensajes de datos, incluyendo correo electrónico, constituye un medio de comunicación válido entre las Partes. Por excepción, en caso de imposibilidad de hacerlo a través de correo electrónico, las comunicaciones o notificaciones podrán hacerse por escrito en el domicilio que el Vendedor declare al darse de alta como tal en Walmart MP.

p) **Idioma.** Los presentes Términos y Condiciones y documentos relacionados se suscriben en idioma español, versión que en cualquier caso prevalecerá sobre cualquier traducción o versión en otro idioma.

q) **Moneda.** La oferta de los Productos a través de Walmart MP en los Sitios Walmart se hará en la moneda de curso legal en el país respectivo del Territorio, precio que el Cliente pagará en esa moneda. Las transferencias que haga Walmart al Vendedor se harán en la misma moneda.

r) **Modificaciones del Sitio Walmart y Términos y Condiciones.** Walmart se reserva el derecho de realizar cambios en su plataforma de Marketplace, en sus políticas o en el presente documento en cualquier momento. Estas modificaciones deberán ser notificadas por Walmart a los Vendedores, quienes las tendrán por aceptas por el solo hecho de seguir utilizando la plataforma Walmart con posterioridad a dicha notificación.

s) **Todo aquel Vendedor que no esté de acuerdo con las modificaciones efectuadas al Marketplace, a sus políticas o al presente instrumento, podrá ponerle término a este Contrato de acuerdo con lo especificado en este documento.**

[CONTINÚAN ANEXOS]

ANEXO A. CONTENIDO REQUERIDO DEL PRODUCTO

El Vendedor debe cargar sus productos usando el UPC/GTIN/ISBN/EAN oficial correspondiente al artículo y verificar que el contenido sea correcto. En caso de generar ventas se debe despachar el artículo cumpliendo con todas las condiciones ofertadas en Sitio.

El Vendedor deberá contar con todo lo requerido en cuanto a las especificaciones técnicas de contenido en base a la guía técnica de contenido publicada en el sitio de Atención a Sellers, así como también las plantillas y atributos que Walmart solicita que llene para la carga de sus Productos.

ANEXO B. PORCENTAJES DE LAS CONTRAPRESTACIONES

Walmart determinará el porcentaje de la Contraprestación de referencia para cada Producto basado en la categorización de dicho Producto. Las Contraprestaciones serán actualizadas en Walmart MP en los enlaces indicados: **Atención al vendedor** en la sección de “Artículos Tendencia”, “Comisiones Marketplace”.

ANEXO C. ESCALAMIENTOS DE SERVICIOS AL CLIENTE

Los Clientes pueden realizar una “Solicitud de Escalamiento de Servicio al Cliente” para una Operación de Walmart MP vía telefónica al SAC a los siguientes números de teléfono: **Guatemala:** +502 2243 6699; **Costa Rica:** +506 2582 5575. Los Términos y Condiciones hacia los Consumidores de Walmart MP encontrarla en el link de <https://www.walmart.co.cr/terminos-y-condiciones-de-compra>.

Compras que están cubiertas por la Política de Servicio al Cliente de Walmart MP

La Política del Servicio al Cliente de Walmart MP cubre Productos comprados en el Sitio Walmart que se encuentren en alguno de los siguientes supuestos:

- (a) El Cliente no reciba uno o más Productos de una Orden de Compra.
- (b) Los Productos recibidos por el Cliente sean materialmente diferentes de los que aparecen en el Sitio Walmart, incluyendo:
 - (1) Productos dañados.
 - (2) Productos defectuosos.
 - (3) Versión o edición erróneas.
 - (4) La condición/los detalles del Producto no son lo que se describió durante la compra.
 - (5) Error en el Producto entregado.
 - (6) Faltan partes o componentes.
 - (7) El Producto fue devuelto conforme a las instrucciones de devolución del Vendedor, pero el reembolso no fue recibido por el Cliente.
 - (8) Aplicación de Derecho de retracto
 - (9) Esta Política no es aplicable para el caso de que el Cliente manifieste que le producto no cumplió con su expectativa.
 - (10) Las Partes acuerdan que Walmart determinará si un Producto recibido por un Cliente es “materialmente diferente” a su sola discreción.

¿De qué manera procesan los Sitios de Walmart una Solicitud de Escalamiento de Servicio al Cliente?

En caso de que la Política de devoluciones y garantías de Walmart no se esté cumpliendo en tiempo y forma por el Vendedor, y el Cliente se comunique con Walmart, entonces se levantará un caso:

- (1) Una vez que la Solicitud de Escalamiento de Servicio al Cliente es presentada a Walmart por el Cliente por alguno de los medios habilitados por Walmart, todos los detalles correspondientes le serán enviados al Vendedor mediante correo electrónico.
- (2) El Vendedor tendrá 3 días para responder a la Solicitud de Escalamiento de Servicio al Cliente.
- (3) Si el Vendedor responde a la Solicitud de Escalamiento de Servicio al Cliente en el periodo de 3 días antes señalado, un grupo de agentes de servicio al cliente de Walmart evaluará la acción adoptada para integrar y cerrar la Solicitud de Escalamiento.
- (4) Si el Vendedor no responde a la Solicitud de Escalamiento de Servicio al Cliente en el periodo de 3 días, Walmart resolverá el asunto según lo estime pertinente usando directrices internas y procurando el menor grado de insatisfacción del Cliente. En tales casos, Walmart se reserva el derecho de descontar de las cuentas por pagar al Vendedor cualquier compensación entregada al Cliente hasta el 100% del valor de la Orden de Compra, más el IVA aplicable, envío, envoltura del obsequio y cualesquier otros servicios de valor agregado que fueren incluidos en la Orden de Compra.

ANEXO D. ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO

El Vendedor deberá cumplir con el siguiente Acuerdo de Niveles de Servicio y reconoce que su incumplimiento o bajo desempeño impacta negativamente a los sistemas de Walmart, Sitio Walmart o a Walmart MP.

1. Disponibilidad. Los Sistemas del Vendedor deberán contar con una disponibilidad del 96.0% durante todo el año calendario, las 24 horas del día, elevando el nivel de disponibilidad a 99% en eventos Exclusivos en Línea como, por ejemplo, pero sin limitarlos al 1° de octubre al 10 de enero, Hot Days/ Hot Sale (del 1 de julio al 20 de agosto) (“Periodo(s) de Congelamiento por Días Festivos”). Por Sistemas del Vendedor se entenderá a una o más computadoras conectadas o no conectadas, dispositivos periféricos, software de los sitios web, datos, comunicaciones del programa, instalaciones y redes de computadoras.
2. Escalamiento. Walmart entregará al Vendedor, al menos una vez al año los números de capacidad pico del año corriente para las órdenes por hora. Los Sistemas del Vendedor deberán dar soporte como mínimo a más del 35% de la capacidad pico proyectada.
3. Congelamiento por Días Festivos. Walmart manifiesta que existirán uno o más periodos de ‘congelamiento’ para cambios en los Sistemas de los Vendedores. Los Vendedores **no** podrán hacer cambios en sus Sistemas (incluyendo sin limitar mantenimiento planeado, parches de seguridad, actualizaciones del sistema, cambios de dirección IP, etc.) durante los Periodos de Congelamiento por Días Festivos, cuando dichos cambios puedan afectar o interferir con el funcionamiento de los sistemas de Walmart (incluyendo, sin limitar, el Sitio Walmart) o Walmart MP.

Walmart podrá excepcionalmente autorizar cambios en los Sistemas de los Vendedores durante los Periodos de Congelamiento por Días Festivos, en cuyo caso dicha autorización será otorgada por escrito.
4. Mantenimiento Programado y Cortes Eléctricos Programados. El mantenimiento programado requiere una notificación escrita con por lo menos 5 días hábiles de anticipación. Los cortes eléctricos programados deberán cumplir con los requerimientos de disponibilidad (estipulados en el numeral 1 anterior) y ser reportados con la anticipación aquí mencionada.
5. Redundancia. Proporcionar la redundancia del sistema para cualquier punto clave único de falla tal como un servidor principal, base de datos y conexión de redes.
6. Transferencia de archivos. Los archivos serán enviados usando XML, CSV, FTP.

7. Manejo del Sistema. El Vendedor empleará el monitoreo del sistema básico y los procedimientos de control para asegurar el cumplimiento de disponibilidad de sus Productos en Walmart MP.
8. Soporte. El Vendedor será responsable de realizar semanalmente un soporte completo de su sistema y soportes progresivos diariamente.

Manejo de la Continuidad. El Vendedor tendrá un plan de continuidad y/o plan de recuperación de desastres, el cual identificará los recursos IT críticos en el caso de un desastre dentro de o alrededor de la ubicación geográfica de la principal fuente IT del Vendedor, permitiendo un regreso a la funcionalidad en un plazo de 24 horas.

ANEXO E. ACUERDO DEL SERVICIO DE NIVEL DEL SISTEMA

Mantenimiento Programado

- (1) Walmart requiere una notificación escrita con por lo menos 5 días de anticipación a un corte eléctrico programado a los Sistemas del Vendedor. El Vendedor deberá informar la naturaleza exacta y la razón para el mantenimiento, así como cualquier otra instrucción específica. Walmart manifiesta al Vendedor que, para el procesamiento de archivos, el sistema de Walmart MP requiere que Walmart desactive el procesamiento de archivos antes del corte eléctrico, lo que evitará que estos se deban reenviar manualmente una vez que se restaure la conectividad.
- (2) El mantenimiento programado deberá ser realizado durante horas de tráfico bajo. En tal virtud Walmart manifiesta que el Vendedor debe programar el mantenimiento en días hábiles por la noche, después de las 10:00 p.m. (hora del Pacífico) y antes de las 6 am del día siguiente, o domingo.
- (3) Si su mantenimiento implica desactivar y/o reiniciar su servidor, deberá llamar o enviar correo electrónico a CAM_MKTP_Soporte@wal-mart.com (“[Seller Support](#)”) para indicar que el mantenimiento está a punto de comenzar, indicando la duración prevista para el corte eléctrico. En este punto los SiteOps suspenderán el procesamiento de archivos de salida.
- (4) Una vez concluido el mantenimiento, el Vendedor deberá llamar o enviar correo electrónico a *Seller Support* para informar que la transferencia de archivos puede reanudarse. El Vendedor acepta que Walmart no reactivará la transferencia de archivos hasta que reciba esta notificación del Vendedor.
- (5) Walmart solicita expresamente al Vendedor que en todos los comunicados que le envíe, copie a su contacto primario de negocios.
- (6) El Vendedor deberá dar aviso inmediato a Walmart en caso de que ocurra un corte eléctrico no programado, dicho aviso deberá proporcionarse en la dirección electrónica CAM_MKTP_Soporte@wal-mart.com. El Vendedor deberá describir los detalles del corte eléctrico, la porción del sistema afectado y un estimado de tiempo para reiniciar la operación.
- (7) El Vendedor acepta que, si el corte eléctrico persiste por más de 2 horas, deberá llamar o enviar un correo electrónico con un reporte del status cada 2 horas hasta que su conectividad sea restaurada.
- (8) Cuando la conectividad sea restaurada, deberá notificar al correo MarketplaceCAM@wal-mart.com inmediatamente, de manera que Walmart pueda reanudar el procesamiento del archivo saliente.
- (9) Walmart requiere un COE (“[Corrección de Error](#)”) que describa el evento que ocurrió, por qué ocurrió y qué pasos planea adoptar para evitar un evento similar en el futuro.
- (10) Al recibir el documento de COE, el comprobante del Recurso será cerrado.

(11) El Vendedor deberá copiar a su contacto primario en todos los comunicados.

Cambios en la Dirección IP

- (12) Al igual que todos los cambios, un cambio en la dirección de IP requiere previa notificación escrita del Vendedor y coordinación con MarketplaceCAM@wal-mart.com de Walmart. El Vendedor deberá contactar a CAM_MKTP_Soporte@wal-mart.com con su solicitud, en cuyo caso las nuevas direcciones de IP serán validadas por Walmart. Walmart procesará el cambio, lo cual podrá requerir aprobaciones de su área de Seguridad. El Vendedor informará a Walmart si se requiere también el cambio de un DNS. Sólo se permiten direcciones de IP codificadas en el firewall. Walmart no permite URLs.
- (13) Una vez que la dirección IP se agregue al firewall de Walmart, Walmart lo contactará para probar y validar la conectividad.
- (14) El Vendedor deberá planear los cambios en la dirección IP con una o dos semanas de anticipación por lo menos, y en el entendido que no se permiten cambios de dirección IP durante el Periodo de Congelamiento por Días Festivos.

Actualizaciones del Sistema

- (15) El Vendedor reconoce que las actualizaciones del sistema deberán estar coordinadas cuidadosamente con Walmart. Los cambios incluyen, pero no están limitados a, cambios de instalaciones, nuevos socios de empresas externas de IT, cambios de software, alta como SAP, cambios de Unix a Linux o proveedores de la red. Las actualizaciones también incluyen nueva arquitectura agregada para la redundancia del sistema o la recuperación de desastres. Cualquiera que sea la razón del cambio, el Vendedor deberá notificar a y a al correo MarketplaceCAM@wal-mart.com por anticipado.
- (16) El Vendedor deberá compartir sus planes de actualización anual del sistema con su contacto comercial primario y al correo: MarketplaceCAM@wal-mart.com
- (17) Walmart manifiesta que mantiene un ambiente total de prueba y el personal de ingeniería estará disponible para ayudar en la prueba previa solicitud del Vendedor realizada en términos de este Anexo. Walmart dispondrá los recursos pertinentes para probar estos cambios, los cuales deben ser probados en el ambiente de prueba y verificación, antes de ser enviados a producción.
- (18) Si el Vendedor determina o presume que un cambio no requiere de un corte eléctrico, pero éste puede afectar potencialmente el flujo de archivos, contactará a CAM_MKTP_Soporte@wal-mart.com para validar previamente el cambio con Walmart. De esa manera, los cambios pueden ser validados inmediatamente, en lugar de esperar a que surjan los problemas.
- (19) Walmart se reserva el derecho de desarrollar y poner a disposición del Vendedor una herramienta de soporte destinada a la gestión de incidentes, que permita al Vendedor realizar el registro, seguimiento y actualización de incidentes.

ANEXO F. ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO AL CLIENTE RESPECTO A LA ORDEN DE COMPRA

Los Vendedores que participan en Walmart MP deben cumplir con los siguientes niveles de servicio:

NIVEL DE SERVICIO	MÉTRICA MENSUAL
Procesamiento puntual de Órdenes de Compra (OTD)	95%
Envío correcto de Productos al Cliente (Compleitud)	99% de todos los Productos enviados.
Mantenimiento de inventario suficiente para cumplir con las Órdenes de Compra	La tasa de cancelación (sin incluir cancelaciones solicitadas por el Cliente) máxima permitida es del 2% mensual. Si su frecuencia de cancelación por falta de inventario excede el 2% mensual, el Vendedor deberá presentar un plan de acción para mejorar y mantener las cancelaciones por debajo de ese porcentaje.
Devoluciones debido a Productos dañados (sin incluir los daños de 3PL (logística tercerizada), si usa a los Transportistas de Walmart) o por Productos defectuosos	No excederán del 2% de los ingresos por ventas de Productos vendidos en el Sitio Walmart. Si las devoluciones debido a productos dañados y defectuosos exceden ese 2% el Vendedor deberá presentar un plan de acción para mejorar y mantener las devoluciones por debajo de ese porcentaje.
Actualizaciones de emergencia relacionadas con información del Producto a través de Walmart MP	A una tasa que no sea mayor al 0.03% de su conteo total de SKU en el catálogo de Walmart por mes, siempre y cuando, Walmart no otorgue una garantía de que todas las solicitudes de compras serán cumplidas. Walmart evaluará cada solicitud de emergencia caso por caso y realizará las actualizaciones en las situaciones que Walmart considere críticas. Las actualizaciones correspondientes a precios estarán sujetas a lo dispuesto por el Anexo G y a lo siguiente: el Vendedor deberá cumplir aquellas Órdenes de Compra ingresadas, en las que por ningún motivo habrá lugar a cancelación para modificar los precios y/o características de los Productos. En virtud de lo anterior el Vendedor manifiesta y declara que conoce la normativa dispuesta de Protección al Consumidor, por lo que acepta que será directamente responsable de su cumplimiento.
Calificaciones	Deben ser positivas en un porcentaje mayor al 86%. Si su promedio de calificación está por debajo del 86%, el Vendedor deberá presentar un plan de acción para mejorar su calificación.
Escalamientos de Servicio al Cliente a través de las directrices de escalamiento de Walmart	No excederá el 2% de las Órdenes. Si los Escalamientos del Servicio al Cliente exceden del 2% de sus Órdenes, el Vendedor deberá presentar un plan de acción para mejorar y alcanzar el nivel mínimo de contacto.
Respuesta a llamadas y correos electrónicos de Walmart y/o el Cliente durante el período de garantías y devoluciones señalado por Walmart MP.	100% Llamadas telefónicas. 99% de los correos electrónicos recibidos de Walmart deberán ser respondidos por el Vendedor en un plazo de veinticuatro (24) horas a partir de su recepción.
Llamadas Abandonadas	El máximo permitido de Llamadas Abandonadas es el 4% de todas las llamadas del Cliente recibidas por el Vendedor. " Llamadas Abandonadas " son el número de llamadas del Cliente a los representantes de servicio al cliente del Vendedor que comienzan a contar después de terminada la Respuesta de Voz Interactiva -Interactive Voice Response- ("IVR"), menos el número de llamadas tomadas y completadas por los representantes de servicio al cliente del Vendedor; tomando en cuenta que (i) si un Cliente cuelga antes del mensaje de IVR, la

	llamada no será considerada una Llamada Abandonada (ii) si un Cliente cuelga después del mensaje de IVR pero mientras está en espera de un representante de servicio al Cliente, dicha llamada será considerada una Llamada Abandonada.
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Gestión de Órdenes de Compra en un plazo de veinticuatro (24) horas naturales a partir de la recepción de las Órdenes de Compra en una base de 24/7	99% El plazo de Confirmación promedio de la Orden de Compra y/o línea de Orden de Compra no deberá exceder el término aquí establecido. Salvo en temporadas especiales como Navidad, Black Walmart, de Regreso a Clases, Hot Days/ Hot Sales, día del Padre, de la Madre, del niño, Cyber Verano y Cyber Week en las que se requiere que la confirmación del Vendedor quede efectuada en un plazo de doce (12) horas a partir de la recepción en una base de 24/7.								
Embarque de Productos	El Vendedor proporcionará a Walmart a través de Seller Portal las confirmaciones de envío de cada Producto embarcado, proporcionando la información correspondiente de rastreo del envío. Dicha notificación deberá realizarse el mismo día o a más tardar al día siguiente del embarque del Producto/Orden y permitir que el Cliente realice el rastreo del envío de los Productos. Los embarques oportunos de los Productos vendidos en Walmart MP serán considerados para la calificación del Vendedor. Dicha calificación considerará los tiempos del siguiente esquema: <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td></td> <td>Día 1</td> <td>Día 2</td> <td>Día 3</td> </tr> <tr> <td>Embarque del pedido</td> <td>Embarque</td> <td>Embarque lento</td> <td>Embarque lento. Crítico.</td> </tr> </table> <p>Los embarques realizados en el día 1 serán considerados como óptimos.</p>		Día 1	Día 2	Día 3	Embarque del pedido	Embarque	Embarque lento	Embarque lento. Crítico.
	Día 1	Día 2	Día 3						
Embarque del pedido	Embarque	Embarque lento	Embarque lento. Crítico.						

Walmart, de acuerdo con la disponibilidad de su equipo, trabajará con el Vendedor para remediar cualquier incumplimiento de uno o varios niveles de servicio, conforme a este Acuerdo de Niveles de Servicio. La falta de requerimiento por parte de Walmart al Vendedor del cumplimiento de cualquiera de las disposiciones del presente Acuerdo no puede, de ninguna manera, ser interpretado como una renuncia presente o futura a sus disposiciones o afectar de cualquier manera la capacidad de Walmart de hacer valer cada una de sus disposiciones y/o penalizaciones aplicables después de dicho evento.

El Vendedor está de acuerdo y se obliga a cumplir con el detalle de los Niveles de Servicio que se describe en la Base de Conocimiento de Walmart MP.

En caso de que el Vendedor incumpla con cualquier Nivel de Servicio establecido en los presentes Términos y Condiciones y/o la Base de Conocimiento, Walmart, independientemente de las penalidades o llamadas de atención que corresponda, podrá suspender y/o dar de baja de manera definitiva la Cuenta del Vendedor en Walmart MP, especialmente en los casos en que dichos incumplimientos pudieran derivar en afectación a terceros o Clientes.

ANEXO G. PLAZOS PARA PROCESAMIENTO DE LAS ÓRDENES Y PENALIDADES

- a. Una vez que la orden haya ingresado, el Vendedor cuenta con un plazo de 1 (un) día hábil para gestionar y actualizar su estado en el sistema en búsqueda de dar una pronta resolución al cliente.
- b. Una vez gestionada la Orden de Compra, el tiempo estándar para embarcarla (entregar a la paquetera) será de 1 (un) día hábil.
- c. Walmart se reserva el derecho de aplicar las siguientes penalizaciones y aunque podría no hacerlo, esto no se considerara una renuncia a su derecho. Estas penalizaciones serán aplicadas al final de cada ciclo de pago correspondiente a las órdenes en cuestión y son independientes a las penalizaciones establecidas en la sección.
- d. Walmart descontará los importes correspondientes a las penalizaciones de los saldos a favor que tenga el Vendedor por ulteriores compras validas; el importe de dichas penalizaciones podrá ser entregado al Cliente que haya sufrido la cancelación a través de un Cupón, previo descuento de los costos administrativos en que Walmart tenga que incurrir para cobrar/descontar las penalizaciones mencionadas. En caso de que las reclamaciones por cancelación sean presentadas ante una autoridad administrativa o judicial, **el Vendedor deberá responder a Walmart en términos de la Cláusula de Liberación de Responsabilidad e Indemnización de los presentes Términos y Condiciones.**
- e. A todas las cantidades establecidas en este Anexo con cargo al Vendedor les será adicionado el IVA.
- f. **En caso de que el Vendedor publique erróneamente el precio del Producto y que éste sea vendido, deberá despachar dicho Producto al Cliente en el precio publicado, lo anterior en cumplimiento a lo dispuesto por la normativa de Protección al Consumidor** y los presentes Términos y Condiciones. El Vendedor acepta que, no obstante que haya un error en el precio publicado, la Contraprestación se aplicará sobre dicho precio. En caso de que cualquier Vendedor publique erróneamente el contenido (imagen, descripción y precio) del Producto, deberá despachar dicho Producto al Cliente en el precio publicado en Walmart MP, lo anterior en cumplimiento con lo dispuesto por la normativa de Protección al Consumidor y los presentes Términos y Condiciones. El Vendedor se obliga a corregir inmediatamente las descripciones de los Productos en un plazo no mayor a 24 horas, con el fin de no incurrir nuevamente en esta sanción. Si el Vendedor incumple con la corrección en el plazo indicado, Walmart podrá suspender la cuenta
- g. Si el Vendedor cambia información de su perfil sin notificar a Walmart, su Cuenta quedará suspendida hasta nuevo aviso. La información proporcionada en el perfil del Vendedor es usada para que Walmart realice sus pagos y se ponga en contacto con el Vendedor.

h. El Vendedor se **obliga a no publicar o vender productos** reacondicionados sin especificarlo en la descripción del Producto, así como a **no vender ni publicar productos no originales o copias o productos que infrinjan la legislación aplicable, incluyendo sin limitar la relativa a propiedad industrial y/o intelectual.** En estos casos, Walmart podrá descontar, hasta el 20% del valor del Producto de manera automática notificándole del incumplimiento encontrado, adicional la Contraprestación por los servicios brindados. El Vendedor, podrá ser requerido para entregar un Producto nuevo y/o original al Cliente. En caso de que no cumpla con la entrega del producto nuevo y/o original, Walmart se reserva el derecho de suspender la cuenta del Vendedor, reteniendo cualquier monto en la que pueda incurrir Walmart por daños, perjuicio, multas y/o sanciones aplicables.

Para efectos de lo establecido en la sección, el Vendedor será responsable ante Walmart de las marcas, avisos comerciales, diseños, modelos, lemas, textos, patentes o derechos de autor que Vendedor utilice o estén asociados, incluidos o de alguna otra manera formen parte de sus Productos, obligándose (i) a sacar en paz y a salvo a Walmart de cualquier juicio o reclamación que se intente en su contra como consecuencia de alguna violación a los derechos industriales e intelectuales cometidos por el Vendedor; (ii) el pago de cualesquiera daños, perjuicios, costos y gastos, incluyendo honorarios razonables de abogados en que hubiere incurrido Walmart por el ejercicio de tales derechos por terceras personas; y (iii) a absorber y/o restituir cualquier multa o sanción pecuniaria que cualquier autoridad civil, penal, fiscal y/o administrativa determine o imponga a Walmart.

El Vendedor está de acuerdo en que independientemente de las penalizaciones establecidas en el presente Anexo, en caso de que se presente algún incumplimiento al mismo o al resto de los Términos y Condiciones, Walmart podrá adoptar las siguientes medidas:

Incumplimiento	Penalidad
1ª vez	Se podrá suspender una semana la Cuenta del Vendedor en Walmart MP".
2ª vez	Se podrá suspender dos semanas la Cuenta del Vendedor en Walmart MP.
3ª vez	Se podrá cancelar definitivamente la Cuenta del Vendedor en Walmart MP.

En forma adicional, Walmart cobrará al Vendedor las Contraprestaciones y en su caso, una penalización en los casos que se describen a continuación:

CAUSAS	CONTRAPRESTACIÓN	MONTO
El Cliente cancela el Pedido porque fue elegido por error.	NO	No aplica.
El Cliente cancela el Pedido porque ya no requiere el Producto.	NO	No aplica.
El Pedido es cancelado (sin ser gestionado) por el Vendedor porque no cuenta con inventario para cubrirlo o bien cuando éste rechaza el Pedido por cualquier otra causa. El cálculo de la penalización dependerá de la hora en que se verifique el rechazo del Pedido conforme a este Anexo G.	Si	Penalización igual al 15% del valor de cada Orden de Compra. Más. Gastos por servicio al Cliente.

CAUSAS	CONTRAPRESTACIÓN	MONTO
En caso de que el Vendedor quiera modificar el precio publicado en el Sitio Walmart después de que ingresa una Orden Compra.	Si	Deberá despachar dicho Producto al Cliente en el precio publicado, lo anterior en cumplimiento a lo dispuesto por la normativa aplicable de Protección al Consumidor.
En caso de que el Vendedor cancele la Orden de Compra*	Si	Penalización igual al 15% del valor de cada Orden de Compra. Más Gastos por servicio al Cliente.
El Pedido se cancelará automáticamente por el Sitio Walmart en caso de que transcurridas 24 horas a partir de que la Orden de Compra fue transmitida al Vendedor, Walmart no recibe gestión o cancelación respectiva por parte del Vendedor	Sí	Penalización igual al 15% del valor de la Orden de Compra.
En caso de despachar un Producto equivocado o incompleto se cobrará el 100% de todos los costos de envío (guías de devolución y del nuevo envío al Cliente) al Vendedor.	Si	Penalización del 15% del valor de cada Orden de Compra más los gastos por servicio al Cliente

En los casos en que el Cliente devuelva el Producto cuando éste ya haya sido entregado, pero hubiere inconsistencias o diferencias entre lo contenido en la Orden de Compra y lo entregado al Cliente y no se encuentre dentro de los supuestos de derecho de retracto, se cobrará la Contraprestación, conforme a lo siguiente:

CAUSAS DE DEVOLUCIÓN	CONTRAPRESTACIÓN	MONTO
En caso de que el Pedido llegue incompleto, esto incluye el caso en que el Vendedor anuncie varios Productos en paquete (<i>bundle</i>) y/o el Producto no llega con todos sus insumos o partes indicadas	Sí	Penalización 15 % del valor de cada Orden de Compra más los gastos por servicio al Cliente

<p>en su contenido o necesarias para su funcionamiento.</p> <p>Si el Cliente opta porque le sea entregada la totalidad del mismo, el Vendedor asumirá cualquier gasto adicional que resulte aplicable para que el Pedido pueda entregarse completo.</p>		
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

Sobre Penalidades: alcance, periodicidad y metodología de evaluación.

La revisión de los niveles de servicio se realizará cada quince (15 días), es decir dos (2) veces al mes. Esta evaluación se efectuará sobre las órdenes generadas dentro del período respectivo, y las penalizaciones se calcularán únicamente sobre las **órdenes afectadas dentro de dicho período**.

Walmart notificará al Vendedor los resultados de cada evaluación de manera quincenal, mediante **correo electrónico**, indicando la **calificación obtenida** y cualquier **medida aplicable** al servicio ofrecido.

Si el Vendedor no cumple con el Nivel de servicios establecido en este contrato dentro de un período de quince (15) días, Walmart aplicará la penalización correspondiente a cada incumplimiento.

Si el Vendedor incurre en más de tres (3) incumplimientos del mismo tipo dentro de un trimestre, Walmart estará facultado para aplicar las penalizaciones indicadas en esta Sección, incluyendo suspensión temporal o definitiva de la cuenta, conforme a lo previsto en estos Términos y Condiciones.

E

Los cargos por Contraprestaciones efectuados conforme a las tablas anteriores son independientes de cualquier responsabilidad a cargo del Vendedor relacionada con la venta de conformidad con la normativa de Protección al Consumidor, cuyas disposiciones de acuerdo con lo establecido en los presentes Términos y Condiciones el Vendedor manifiesta conocer y dar debido cumplimiento. El Vendedor no podrá reclamar a Walmart cualquier bonificación que ésta, en su caso, haya pagado al Cliente en compensación a la cancelación y/o devolución del Producto. Adicionalmente, Walmart podrá descontar o repetir contra el Vendedor las bonificaciones que haya tenido que pagar a los Clientes por incumplimiento y/o retraso del Vendedor.

ANEXO H. CUMPLIMIENTO DE DISPOSICIONES FISCALES

Obligación de Pago de Impuesto: Ambas Partes convienen en que durante el plazo del presente contrato incluidas sus prorrogas, todos los tributos (impuestos, tasas, retenciones y contribuciones), serán cubiertos por la Parte a quien corresponda de conformidad a los establecido en la legislación vigente. Es del conocimiento del Vendedor que ni Walmart ni sus subsidiarias asumirán ningún tributo que por ley le corresponda al Vendedor y, por lo tanto, Walmart restará de los pagos realizados al Vendedor, cualquier clase de tributo o tasa que esté obligado a retener. El Vendedor declara que asumirá los cambios en tributos relacionados con el giro de negocio del Vendedor o retenciones que por ley se establezcan durante la vigencia del presente contrato y que afecten los precios inicialmente pactados.

El Vendedor debe emitir Facturas, Comprobantes de Crédito Fiscal, o su equivalente (según corresponda), cumpliendo con todos los requisitos fiscales según la legislación vigente y aplicable al Vendedor, deberá existir una coincidencia entre las obligaciones pactadas en el presente documento y lo facturado. Asimismo, el vendedor se compromete a asegurar la entrega de reportes o informes, según corresponda, que permitan documentar y soportar el servicio prestado.

El Vendedor se obliga a mantenerse al día en todas sus obligaciones tributarias para lo cual Walmart podrá requerirle en cualquier momento que demuestre con documentos fehacientes dicha situación. En caso de detectarse una omisión o incumplimiento ante las autoridades fiscales, Walmart se reserva el derecho a notificar al Vendedor para que realice la corrección respectiva de manera inmediata. Hasta tanto el Vendedor no demuestre estar al día con sus obligaciones tributarias, la Walmart podrá retener cualquier factura u Orden de Compra pendientes de pago. De igual forma, las mencionadas omisiones y/o incumplimientos le darán a Walmart la facultad de dar por terminado el presente contrato sin ninguna responsabilidad.

Vendedor como Contribuyente. El Vendedor declara estar debidamente inscrito ante el Ministerio de Hacienda o Autoridad Tributaria según corresponda como contribuyente y se compromete a cumplir con toda la legislación fiscal aplicable. El Vendedor será el responsable único de cualquier obligación fiscal derivada de su actividad comercial en la plataforma de Walmart MP, incluyendo, sin limitarse, impuestos, contribuciones, multas, recargos o actualizaciones relacionadas con las ventas que realice a través de la misma.

Impuesto al valor agregado Incluido en el Precio de Compra. El Vendedor debe incluir el impuesto al valor agregado (IVA) aplicable en los precios de compra publicados Walmart MP, y se abstendrá de cobrarlos por separado.

El Vendedor: se encargará de asegurar que su proceso de facturación cumpla con todos los requisitos de la legislación fiscal vigente del país que aplique y es el responsable de emitir y enviar las facturas por ventas de sus productos realizadas por los clientes en el Walmart MP.

El vendedor: En caso de incumplimiento por parte del Vendedor a lo establecido en el presente numeral, este será acreedor a las siguientes penalizaciones administrativas de la plataforma de Walmart MP:

- a. Primera notificación por parte de Walmart sobre el incumplimiento: penalización del

10% del valor de la Orden de Compra a facturar.

- b. Segunda notificación por parte de Walmart sobre el incumplimiento: suspensión de la Cuenta del Vendedor por 72 (setenta y dos) horas.
- c. Tercera notificación por parte de Walmart sobre el incumplimiento: suspensión definitiva de la Cuenta del Vendedor.

Cancelaciones o devoluciones. En caso de que algún Producto sea cancelado o devuelto de conformidad con lo establecido en la sección 13 "Cancelaciones, devoluciones, derecho de retracto, reembolsos y reclamos", y a dicho Producto le haya aplicado la retención de algún impuesto por su enajenación, el Vendedor reconoce y acepta que Walmart reembolsará directamente al Cliente el monto correspondiente a dicho impuesto., para recuperar el monto correspondiente al impuesto aplicable, liberando expresamente a Walmart de cualquier responsabilidad derivada del reembolso al Cliente.

ANEXO I. RECOMENDACIONES DE EMBALAJE DE PRODUCTOS.

Walmart pone a disposición del Vendedor las siguientes recomendaciones para que lleve a cabo el empaque y/o embalaje de Productos:

Recomendaciones Generales para Empaque y Embalaje

1. Materiales de Empaque

Embalaje: Utiliza cajas de cartón corrugado de alta resistencia para proteger los productos durante el transporte, u otros materiales de alta resistencia.

Relleno: Usa materiales de relleno como papel kraft, burbujas, espuma de polietileno o almohadillas de aire para evitar movimientos y daños.

Bolsas de Protección: Para productos pequeños o delicados, utiliza bolsas de burbujas o bolsas antiestáticas.

2. Protección del Producto

Separadores: Usa separadores dentro de la caja para mantener los productos en su lugar y evitar que se golpeen entre sí.

Esquineros: Utiliza esquineros de cartón o espuma para proteger las esquinas y bordes de productos grandes o pesados.

Envoltura: Envuelve los productos individualmente si es necesario, especialmente los frágiles.

3. Sellado

Cinta Adhesiva: Asegúrate de que las cajas estén bien selladas con cinta adhesiva resistente. Considera usar cinta de seguridad para mayor protección.

Flejes: Para productos grandes o pesados, utiliza flejes para asegurar la carga en palets.

4. Etiquetado

Etiquetas de Fragilidad: Incluye etiquetas claras indicando "Fragil" o "Manejo con cuidado" según sea necesario. Instrucciones de Manejo: Etiquetas como "Este lado arriba" pueden ser útiles para productos que deben mantenerse en una posición específica.

5. Dimensiones y Peso

Tamaño Adecuado: Asegúrate de que las cajas sean del tamaño adecuado para los productos, evitando espacios vacíos que puedan causar movimientos.

Distribución del Peso: Distribuye el peso de manera uniforme y no sobrecargues las cajas.

6. Regulaciones y Sostenibilidad

Cumplimiento: Cumple con las regulaciones de envío y embalaje específicas de cada país o región.
Materiales Reciclables: Considera el uso de materiales reciclables y sostenibles para reducir el impacto ambiental.

7. Pruebas y Seguimiento

Pruebas de Empaque: Realiza pruebas de empaque para asegurarte de que los productos lleguen en perfectas condiciones.

8. Instrucciones de Desempaque

Desempaque Seguro: Incluye instrucciones claras para el desempaque seguro de los productos. Estas recomendaciones generales te ayudarán a asegurar que tus productos lleguen a sus destinos de manera segura y en perfectas condiciones.

ANEXO J. BEBIDAS ALCOHÓLICAS (VINOS, LICORES Y CERVEZAS)

El Vendedor deberá cumplir con lo señalado a continuación:

1. Todos los Vendedores que tengan interés por comercializar productos que se encuentren catalogados como vinos, licores y cervezas, deberán cumplir con las regulaciones aplicables por país.
2. Todos los productos deben publicarse utilizando el código de producto del fabricante (UPC, EAN o JAN).
3. Todos los productos deben ser nuevos. No se pueden publicar productos abiertos, ni botellas o envases reutilizados.
4. La entrega y la venta de vinos y licores sólo podrá realizarse a mayores de edad. El Vendedor deberá asegurarse de que el transportista que lleve a cabo la entrega solicite una identificación oficial para acreditar mayoría de edad.

Incluir dentro de la información que suba al Sitio Walmart por cada producto la siguiente leyenda:

- Guatemala:** “El exceso en el consumo de este producto es dañino para la Salud del Consumidor”
- El Salvador:** “El consumo excesivo de este producto es dañino para la Salud y crea adicción. Se prohíbe su venta a menores de 18 años.”
- Nicaragua:** “El consumo excesivo de este producto es perjudicial para la salud”
- Honduras:** “El abuso de la bebida perjudica la Salud”
- Costa Rica:** “El tomar licor es nocivo para la salud”

Los productos que no cumplan con los requerimientos estipulados para la presente categoría no podrán ser comercializados a través de Walmart MP. En caso de incumplir con alguno de los requisitos establecidos en el presente anexo, Walmart podrá actuar conforme a lo señalado en los Términos y Condiciones.

ANEXO K. ALIMENTOS

El Vendedor deberá cumplir con lo señalado a continuación:

1. La categoría sólo estará abierta para alimentos no perecederos de marcas comerciales, alimentos para mascotas de marca comerciales y suplementos alimenticios de marcas comerciales; no se podrán comercializar productos en condiciones de refrigeración, congelación o ambiente controlado.
2. La caducidad que deberán de cumplir todos los Productos que se vendan en Walmart MP deberá ser mayor a 30 días;
3. Esta categoría sólo estará abierta para Vendedores nacionales;
4. Para la venta de Productos orgánicos será necesario que el Vendedor cuente con el certificado vigente emitido por la autoridad competente del país y deberá el Vendedor incluir en certificado dentro de los atributos del producto
5. En el caso de la comercialización de comida para bebé, ésta y el Vendedor serán sujetos de revisión y aprobación por parte de Walmart. Los Productos sólo podrán ser comercializados por los fabricantes.
6. Todo Vendedor debe indicar en los atributos de cada producto, las especificaciones técnicas propias del producto que incluya, en caso aplicable, ingredientes, alérgenos, condiciones físico-químicas y microbiológicas, de acuerdo con la legislación aplicable.
7. El Vendedor deberá incluir la ficha técnica de cada producto con su listado de ingredientes, así como una fotografía del producto.

Los Productos que no cumplan con los requerimientos estipulados para la presente categoría no podrán ser comercializados a través de Walmart MP. En caso de incumplir con alguno de los requisitos establecidos en el presente anexo o incumplimientos regulatorios, Walmart se reserva el derecho de, discrecionalmente dar de baja Cuentas y/o Productos de Walmart MP.

ANEXO L. CONDICIONES ESPECÍFICAS PARA VENTA DE MEDICAMENTOS

I. Evaluación, Aprobación y Alta de Vendedores.

Para poder darse de alta, utilizar una cuenta en Walmart MP o (una vez registrado) integrar medicamentos como parte de los Productos que comercialice, usted acepta que deberá ser evaluado, verificado y aprobado previamente por Walmart y cumplir con lo siguiente:

- Deberá contar con un establecimiento farmacéutico que cumpla legalmente con los requerimientos señalados por la legislación aplicable de cada mercado, se señalan de forma enunciativa más no limitativa: la Ley General de Salud, Norma de Habilitación de Farmacias, Ley De Medicamentos, Farmacovigilancia, entre otras.
- Usted en su calidad de Vendedor deberá contar con un regente farmacéutico o director técnico según corresponda.
- Además de los requisitos y documentación señalados en los presente Términos y Condiciones deberá exhibir:
 - Aviso de funcionamiento y de responsable sanitario/licencia sanitaria de farmacia.
 - Permiso Sanitario de Funcionamiento
 - Permiso de Regencia si aplica

- Entregar un ejemplo de factura en el que conste que las expide incluyendo toda la información necesaria y aplicable según la regulación de medicamentos de cada mercado.
- Autoriza recibir auditorías de parte de Walmart o de un tercero que esta designe.
- Debe asegurar que la compra de medicamentos y demás insumos de salud lo hace directamente con proveedores autorizados por las autoridades de salud de cada mercado.
- Deberá contar con un procedimiento sobre revisión de producto durante su recibo, a fin de garantizar la legal adquisición del Producto y asegurar que el producto que recibe en sus instalaciones no está alterado, adulterado, roto, maltratado, aplastado, manchado, decolorado, inflado anormalmente o con rastros de humedad o enmohecimiento y que su empaque cuenta con registro sanitario, número de lote, fecha de caducidad y cualquier otro requisito obligatorio de acuerdo con lo indicado en el RTCA aplicable a cada tipo de producto.
- Deberá contar con un procedimiento para establecer las acciones de retiro de Producto del mercado, garantizando la trazabilidad de los Productos recibidos y distribuidos, evaluar la eficacia del proceso de retiro de Producto y cumplir con los requisitos de la normatividad vigente y aplicable.
- Deberá contar con un procedimiento que establezca las actividades a seguir para asegurar la legal adquisición de los medicamentos e insumos para la salud
- Deberá contar con un procedimiento para el transporte y entrega de medicamentos a domicilio en el cual asegure la conservación de las condiciones de temperatura, humedad y limpieza.
- Deberá cumplir en todo momento y por 2 (dos) años con los documentos que amparen la transacción de medicamentos y demás insumos para la salud, ya sea en forma de facturas de compra o de venta o cualquier documento que ampare la entrega o recepción del medicamento.
- Asegurar la limpieza y orden del establecimiento en donde se conservan los insumos para la salud asegurando la calidad y la seguridad de todos los productos comercializados.
- Todos los registros y licencias deben estar activos, actualizados y en regla con cada organismo regulador aplicable permanentemente.
- **El personal que labore en el establecimiento y maneje insumos para la salud y medicamentos, deberá cumplir con todas sus obligaciones de capacitación con el fin de cumplir con todas las regulaciones aplicables de cada mercado en materia de salud y medicamentos.**
- **Asegurar los controles correspondientes para revocar el acceso a sus instalaciones de empleados despedidos o suspendidos a las zonas de almacenamiento de insumos para la salud.**
- **Contar con un procedimiento para reportar a las autoridades judiciales y sanitarias, según aplique, los robos, extravíos, desvíos o actividades irregulares relacionadas con los medicamentos.**
- **Deberá mantenerse permanentemente actualizado respecto de los cambios que sufran los precios máximos de venta al público de medicamentos con el fin de cumplir con toda normativa aplicable a precios.**
- **Deberá proporcionar a Walmart una copia del listado de precios máximos de venta al público de medicamentos señalado en el inciso anterior siempre que haya una actualización al mismo.**

II. Evaluación, Aprobación y Alta de Productos.

Mediante la aceptación de los presentes usted como Vendedor se obliga a cumplir con lo siguiente:

- Únicamente podrá comercializar medicamentos de venta libre, naturales y aquellos cuya dispensación no requiera expresamente una receta médica.
- Todos los medicamentos deberán contar con registro sanitario vigente o, en su caso, con prórroga de registro sanitario vigente.

Si la prórroga del registro sanitario no fue solicitada en tiempo y forma de conformidad con lo señalado por cada ente regulador, se tiene por cancelado el registro sanitario y dicho Producto no podrá ser comercializado y deberá ser bajado inmediatamente del Sitio Walmart.

Productos que cuenten con prórroga de registro sanitario en trámite ante la autoridad sanitaria sin

resolución por más de dos años, deberán bajarse del Sitio Walmart y no podrán subirse hasta que cuenten con la renovación expresa del registro sanitario correspondiente.

- Todos los medicamentos deberán cumplir con lo estipulado en el RTCA de medicamentos en términos de etiquetado.
- Deberá asegurarse que los fabricantes de los medicamentos que comercializa y/o los proveedores cuentan con todos los permisos necesarios para la distribución de medicamentos.
- El Vendedor deberá asegurar que los Productos que comercialice no cuenten con alerta sanitaria nacional ni internacional.
- Deberá asegurar que todos los medicamentos que comercializará cuenten con al menos 6 (seis) meses de caducidad.
- Deberá asegurar que por ningún motivo podrá entregar Producto roto, maltratado, aplastado, manchado, decolorado, inflado anormalmente o con rastros de humedad o enmohecimiento, muestras médicas, originales de obsequio o presentaciones exclusivas del sector salud.
- Deberá asegurar que todos los Productos se conservan en la farmacia dentro del rango de temperatura y humedad que corresponda a cada Producto, según las especificaciones indicadas en su etiquetado.
- El precio de los medicamentos que comercialice en el Sitio Walmart nunca podrá tener un precio de venta mayor al precio máximo de venta al público determinado por las entidades regulatorias de cada mercado. El Vendedor deberá contar con un procedimiento en el cual asegure la revisión constante y permanente para actualizar y asegurar que lo anterior se cumpla en todo momento.
- En ningún caso, los Productos podrán re etiquetarse o sobre etiquetarse.
- La entrega de Productos deberá realizarse por personal del Vendedor debidamente capacitado. Deben presentar constancia de dichas capacitaciones.
- El Vendedor deberá contar con un procedimiento que documente y asegure el debido proceso para garantizar que los Productos serán enviados al cliente que los solicitó y adquirió a través del Sitio Walmart y evitar errores de entrega.
- Para los proveedores ubicados en El Salvador, es necesario que compartan con Walmart la autorización de la Superintendencia de Regulación Sanitaria donde se indiquen los productos aprobados para publicar. Queda totalmente prohibido la publicación de productos que no cuenten con dicha autorización por escrito.

III. Contenido de la Publicación en el Sitio Walmart.

En el Sitio Walmart, el Vendedor únicamente podrá subir la siguiente información, misma que deberá coincidir exactamente con lo señalado en el registro sanitario vigente:

- o Nombre comercial
- o Denominación genérica (Principio activo)
- o Precio máximo de venta al público
- o Forma farmacéutica
- o Dosis
- o Presentación
- o Número de registro sanitario
- o Foto real y legible por al menos 4 caras del Producto
- o Leyendas:

*Consulte a su médico.

*Expresar la precaución correspondiente cuando el uso del medicamento que se esté subiendo represente algún peligro ante la presencia de cualquier cuadro clínico o patológico coexistente.

*Consulte los términos y condiciones aplicables a la venta de Productos en el Sitio Walmart

*Revise la información señalada en el empaque de su Producto para que lo conserve y almacene en condiciones adecuadas.

*En medicamentos, no aplican cambios ni devoluciones.

* Para quejas y/o cuestiones relacionadas con este Producto, comunicarse al _____ (teléfono del Vendedor) o al correo _____ (correo del Vendedor).

*En caso de que presente o sospeche que presenta o presentó alguna reacción adversa, favor de reportarlo al correo _____ (correo del Vendedor).

En caso de que alguno de los datos o las fotografías de la publicación subidas por el Vendedor a no coincida con el Producto o el registro sanitario, se considerará como una causal de baja inmediata del Producto del Sitio Walmart.

La publicación que realice el Vendedor en la plataforma, por ningún motivo podrá contener información que:

1. Presente al medicamento como solución definitiva en el tratamiento preventivo, curativo o rehabilitatorio de una determinada enfermedad.
2. Indique o sugiera su uso en relación con sintomatologías distintas a las expresadas en la autorización sanitaria del Producto.
3. Altere la información sobre posología que haya autorizado el fabricante.
4. Promueva su consumo a través de sorteos, rifas, concursos, coleccionables u otros eventos en los que intervenga el azar.
5. Promueva el consumo ofreciendo a cambio cualquier otro Producto o servicio.
6. Haga uso de declaraciones o testimoniales que puedan confundir al público o no estén debidamente sustentados.
7. Emplee técnicas de caricaturización que puedan confundir e inducir a los menores de edad al consumo de los Productos.
8. Medicamentos estupefacientes, psicotrópicos, antimicrobianos de uso sistémico, opioides, narcóticos y tratamientos para disfunción eréctil. Adicional a estos, para el caso de Guatemala tampoco se autoriza la comercialización de esteroides de uso oftálmico.

El incumplimiento a cualquiera de los requisitos y obligaciones antes establecidas faculta a Walmart a terminar el Contrato en cualquier momento, suspender su Cuenta y/o apagar o retirar publicaciones de Productos.

ANEXO M. KILLERS (SUBSIDIOS)

DECLARACIONES

Las Partes acuerdan sujetarse a las siguientes cláusulas:

CLÁUSULAS

PRIMERA. Objeto. - Las Partes acuerdan y reconocen que Walmart en función de sus estrategias de negocio, podrá seleccionar a uno o varios Vendedores, para que participe(n) en promociones que otorguen descuentos a los Clientes al hacer compras en el Sitio.

En virtud de lo anterior, el Vendedor acepta que Walmart podrá, en algunos casos, absorber y/o subsidiar la

totalidad del descuento que se otorgue al Cliente; o bien, previo acuerdo con el Vendedor, dividir el importe con este último.

SEGUNDA. Reembolso. - El Vendedor acepta que los descuentos a otorgar a los Clientes del Sitio serán determinados por Walmart, que ésta invitará al Vendedor a participar en las promociones, y este último podrá aceptar o rechazar la invitación, en todos los casos.

Una vez recibida la invitación, el Vendedor no podrá aceptarla e incrementar el costo del Producto. Si el Sitio reporta que el Vendedor ha realizado un incremento posterior a la invitación, el reembolso del subsidio quedará sin efectos. Lo anterior, reconociendo ambas partes que toda promesa hecha a los Clientes debe cumplirse fielmente y toda oferta debe ser cierta, clara, entendible y no debe inducir a error a los consumidores.

SEGUNDA BIS. Determinación. Los acuerdos sobre la determinación de los descuentos a los Clientes y proporción en que participarán Walmart y el Vendedor respectivamente constarán en comunicaciones electrónicas entre las Partes.

TERCERA. - Condiciones de reembolso. Los descuentos otorgados por Walmart a los Clientes de Marketplace serán reembolsados al Vendedor conforme a lo siguiente:

- (i) Siempre serán sobre órdenes entregadas (no devueltas o canceladas).
- (ii) En caso de que el número de piezas de Producto vendidas excedan el número de piezas sobre las que se pactó el descuento, sólo será reembolsado el que corresponda al número de piezas acordadas conforme a la cláusula segunda bis anterior.
- (iii) El reembolso del descuento otorgado será en función del valor del Producto, entendiéndose por valor el publicado en el Sitio y que es visible para los Clientes. En caso de que el Vendedor reduzca dicho precio, el importe del reembolso se mantendrá. Para efectos de claridad se entiende que el descuento es sobre el precio publicado en el Sitio en la fecha en que Walmart le haga la invitación para participar en la promoción.
- (iv) Cumplir con las condiciones que establece Walmart, eso incluye meses sin intereses y el umbral o límite del precio del Producto participante
- (v) En caso de que Walmart pague un reembolso y el Producto correspondiente al mismo fuere devuelto o la Orden de Compra fuere cancelada por el Cliente, Walmart tendrá derecho a revertir el reembolso de la cuenta del Vendedor vía descuento.
- (vi) Los Productos dañados, extraviados o robados durante el trayecto de entrega al Cliente o su devolución, no podrán ser beneficiados de lo establecido en el presente instrumento.

CUARTA. Plazo de reembolso. El reembolso del descuento sobre Productos se realizará al Vendedor a mes vencido, previo envío de la factura correspondiente a Walmart vía correo electrónico. El reembolso deberá ser tramitado por el Vendedor a más tardar en el mes siguiente a aquel en el que fue otorgado.

QUINTA. Validaciones posteriores. Walmart se reserva el derecho de realizar revisiones posteriores a efecto de validar que los reembolsos por descuentos a Clientes correspondan a ventas efectivamente consumadas en la plataforma de Marketplace, en caso de recibir devoluciones o cancelaciones se estará a lo dispuesto en el numeral (v) de la cláusula tercera anterior.

Asimismo, en caso de que Walmart detecte compras atípicas, incluyendo aquellas en las que el Vendedor por sí o por conducto de terceros, auto compra o compra los Productos objeto de una promoción con el fin de obtener el importe del descuento subsidiado por Walmart, ésta tendrá derecho de forma inmediata a suspender la cuenta del Vendedor de forma permanente, cancelar las Órdenes de Compra y/o repetir el

importe subsidiado de las cuentas por pagar al Vendedor vía descuento. Lo anterior, sin perjuicio de dar de baja al Vendedor del Sitio y/o de ejercer las acciones que conforme a derecho procedan.

Se presumirán como compras atípicas, aquellas realizadas por parientes, cónyuge, socios y/o empleados del Vendedor y/o su empresa.

SIXTA. - Jurisdicción y ley aplicable. Para la interpretación, cumplimiento o ejecución del presente Anexo, las Partes manifiestan que se someten expresamente a las leyes y tribunales de la República de Costa Rica, por lo que igualmente renuncian expresa e incondicionalmente a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles en razón de su domicilio presente o futuro o por cualquiera otra razón.

ANEXO N. TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA LOS PRODUCTOS DE PROMOCION DE WALMART CONNECT CENTROAMERICA EN ECOMMERCE Y MARKETPLACE

Las siguientes disposiciones de servicio tienen como objetivo **guiar** a nuestros anunciantes a lo largo de todas las **etapas operativas** de campañas **POS Media y Digital (medios impresos, medios digitales y retailtainment)** en todos los formatos de Walmart Centroamérica.

Este documento proporciona información detallada sobre los niveles de servicio (en adelante SLA) en cuanto a la entrega de artes, proceso de implementación, entrega de evidencias y otros aspectos críticos.

Reconocemos que el cumplimiento de estas políticas es esencial para garantizar una operación eficiente y sin afectaciones, así como para asegurar la satisfacción del cliente en cada paso del proceso.

CONSIDERACIONES GENERALES:

Generales

- Todo material publicitario en la tienda debe incluir las plecas de los formatos y spark de Walmart Connect. Si el material publicitario maneja precios, la comunicación deberá ser adaptada para incluir las banderas de precios o pastilla autorizada por el formato. Se deben de respetar las medidas autorizadas por formato y seguir las especificaciones de materiales y fichas técnicas de cada medio.
- El lugar de colocación del medio publicitario debe de hacer sentido con la categoría y con el CVP del formato. Display Search & Sponsored Brands son los únicos medios autorizado para trabajar cross-category.
- Todo personal que ingrese a tiendas para activaciones de impulso, degustación o eventos de retailtainment deberá contar con un número de Visado previamente tramitado.
- Walmart Connect se compromete a colocar el 80% de los materiales por campaña vendida. *
- **Cancelación de campaña:** Cada producto publicitario cuenta con un tiempo establecido para su cancelación sin penalización. En caso de que el Vendedor realice la solicitud de la cancelación fuera del plazo establecido, es decir con posterioridad a la fecha de confirmación de la campaña por los medios correspondientes, el Equipo de Walmart Connect estará facultado para aplicar un cargo equivalente al cuarenta por ciento (40%) del valor total de la campaña contratada.
Los plazos mínimos para cancelación sin penalización, contados en días naturales previos al inicio de la vigencia de la campaña, son los siguientes
- Medios impresos – 26 días previos inicio vigencia
- Medios ligados AC – 32 días previos a inicio vigencia
- Exhibidores | Muebles | Gestión publicitaria - 15 días previos inicia vigencia
- Medios digitales - 15 días previos a inicio vigencia
- Impulso y degustación - 26 días previo inicia vigencia
- Activación y Eventos - 30 días previos inicio vigencia.
El Vendedor reconoce y acepta que el incumplimiento de estos plazos facultará a Walmart para realizar el cobro correspondiente, ya sea mediante neteo o por los medios de pago establecidos contractualmente.

- Penalizaciones por falta de materiales: Si no se reciben los materiales publicitarios completos en las fechas requeridas, los editables e ítems, no se podrá implementar la campaña y se tendrá una penalización del 100% del costo de dicha campaña. Es posible negociar el traslado de la campaña al siguiente periodo disponible solo si se cuenta con disponibilidad.

*El modelo 80%-20% se refiere a que podrán existir diferentes escenarios donde no se podrán colocar los medios vendidos. Ej. Falta de producto de la marca en tienda, falta de espacio para colocar el material en tienda o formato, cambio repentino de layout y/o planograma, etc.

Promociones

- Es responsabilidad de la marca contratante la validación de la misma con el área de Compras y/o operaciones correspondientes.
- Se debe entregar el archivo de *Términos y Condiciones* presentados ante la autoridad correspondiente para validación del área legal de Walmart.
- Una vez aprobada por equipo legal de Walmart la promoción, esta deberá ser publicada en el apartado de términos y condiciones del formato que aplique para que el medio pueda ser instalado o publicado en tienda. El diseño del material publicitario debe incluir leyenda con enlace hacia estos TCs, así como la fecha de vigencia de la promoción.
- Si la promoción solicita registro de datos por parte del anunciante, se tendrá que firmar y enviar carta responsiva para destrucción de datos.

Disponibilidad de producto

- Es responsabilidad del anunciante confirmar que existe inventario de sus productos en las tiendas seleccionadas y/o validar que cuenten con inventario activo en el E-Commerce durante las fechas de la campaña.
- Si el producto no se encuentra durante el periodo de ejecución de la campaña no se montará el medio en dicha tienda y/o E-Commerce, y Walmart Connect NO compensará el servicio en otra fecha.
- Medios vinculados a la actividad comercial son asignados por el equipo comercial y/o de operaciones. Por lo tanto, el anunciante debe contar con esta aprobación previo a la contratación del medio con Connect y debe asegurarse de tener el producto disponible en el espacio asignado durante las fechas de la campaña.
- Exhibidores y Muebles deberán contar con aprobación del equipo comercial y/o de operaciones. Es responsabilidad del anunciante enviar correo con dicha aprobación y asegurar la disponibilidad del producto en dichos medios.

Prohibiciones

- Cualquier publicidad relacionada a empresas o servicios que compitan directa o indirectamente con Walmart.

- Las ligas y códigos QR incluidos en el material publicitario no deben dirigir a sitios externos a Walmart.
- Queda estrictamente prohibido el uso de música que no cuente con los derechos de autor correspondientes en cualquier activación de impulso, degustación o evento de Retailtainment organizado por Connect y/o por la marca a través de gestión publicitaria.
- No se puede colocar palabras como: Descuentos, Ofertas, Gratis, Obsequio, Regalo, Envío gratis, Exclusivo, Precio especial, Precio exclusivo, Paquete especial, Mega Precio, Cupón.
- Representaciones de: Armas, objetos para lastimar o vocabulario violento, Actividades sexuales o desnudos, Drogas ilegales y su uso, religiones o cultos, figuras de política nacional e internaciones que hagan referencia a votaciones o elecciones populares, productos, servicios o uso de derechos no permitidos por el dueño del material audiovisual, ridiculización o discriminación a cualquier grupo social, consumo de tabaco, consumo de alcohol.

Confirmando que he leído los términos y condiciones indicados en este formulario

Consideraciones especiales

- Alimentos y bebidas no alcohólicas que en su etiqueta incluyan uno o más elementos del sistema de etiquetado frontal, debe de cumplir con la legislación aplicable correspondiente a etiquetado frontal.
- Medicamentos: únicamente se permitirá publicidad con branding o producto a marcas que cuenten con permiso establecido por cada país.
- Consumo de alcohol: únicamente se permitirá publicidad con branding o producto a marcas que cuenten con el permiso establecidos por cada país, e incluya en el material publicitario la leyenda correspondiente <El consumo de este producto es dañino para la salud> junto con el No. Registro o Permiso Gubernamental, así como la fecha de vigencia.

MEDIOS DIGITALES: ECOMMERCE + MARKETPLACE

- Es responsabilidad del anunciante antes de iniciar cualquier campaña validar la disponibilidad de los productos que se van a promocionar en el E-Commerce con el equipo de E-Commerce.
- Validar que los SKU cuenten con inventario y estén activos durante las fechas de la campaña.
- Si el producto no se encuentra durante el periodo de ejecución WMC no compensará el servicio en otra fecha.
- La imagen del sitio debe estar actualizada, de lo contrario contactar al equipo de Contenido E-Commerce.
- Toda promoción debe validarse previamente con el área correspondiente y venir con la aprobación del equipo de Legal.
- Todo enlace de las campañas debe de dirigir a alguno de los sitios de los formatos: Walmart, Super o Bodegas

SPONSORED FAMILY

1. Enviar mínimo 10 SKU por line item. Con inventario previamente revisado en el E-Commerce.
2. Es recomendable usar la mayor cantidad de KW relacionadas a nuestro producto, sobre todo cubrir KW compuestas

por la Marca + Genéricos

3. Para Sponsored Products, la plataforma va a tomar únicamente las keywords que tiene la descripción pequeña del producto. No se permite agregar palabras que no sean variaciones o directamente relacionadas con terminología de búsqueda.
Ejemplo: Papel Mayordomo/ Papel Toalla (coloquiales) o Toallitas (plural)
4. Para la planeación de las campañas considerar vigencias mínimas de 3 meses. **Obligatorio para implementar**
5. No es recomendable que un anunciante compita vs el mismo, NO incluir mismos productos en dos line items o más con diferentes estrategias,
6. Prohibido realizar cross. Category en Sponsored Products
7. Se puede realizar cross category con Sponsored Brands siempre y cuando se valide el placement.
8. Las subastas se realizan por producto o tipo de página
9. Las campañas ideales corren Always On.

Fecha de recepción de materiales: Entrega más tardar 15 días antes de la salida de la campaña

MEDIOS DISPLAY

1. Los artes deben de venir con las medidas establecidas para el formato; Mobile, Desktop o Digital.
2. Para aplicar a un descuento por compra se debe de comprar un paquete ya sea bisemanal, mensual o anual.
3. Los espacios se deben de reservar con anterioridad y confirmar según el paquete que se compre.
4. En caso de reservar y no utilizar los espacios se aplicará una penalidad de un 50% sobre el valor total del espacio.
5. Todo arte debe de hacer alusión a productos que estén en stock.
6. Hay diferentes modelos de venta:
 1. Semanal: Home / Search.
 2. Mensual: ROS: Categorías L1 (Nivel 1), L3(Nivel 3), PDP (Página de producto).
 - 3.

Fecha de recepción de materiales: Entrega más tardar 15 días antes de la fecha de salida de campaña

DISPLAY HOME:

1. La venta es semanal.
2. Las semanas son de lunes a domingo.
3. Si se requiere salir con un día entre semana se puede programar alineando previamente con tu ejecutivo, sin embargo, se cobra la semana completa por reserva de disponibilidad.
4. El mes venta son 28 días.

DISPLAY Search:

1. Al comprar un KeyWord este queda bloqueado por una semana completa. No se puede colocar el mismo KW a más de un anunciante.

SOCIAL COMMERCE

1. Toda campaña debe de ejecutarse con un objetivo claro.
2. Todo story interactivo es orgánico, por lo que no se puede prometer un alcance solo se comparten resultados.
3. Las iniciativas de stories interactivos son únicamente para Awareness,
4. Toda campana debe de llevar aprobación del anunciante previo a su publicación.
5. Para solicitar una campaña con las audiencias Walmart se debe de solicitar un ejercicio al equipo para calcular el

alcance puntual con las audiencias establecidas y así definir los KPI. Esto debe realizarse 15 días antes de la salida de la campaña.

6. Los Catálogos Dinámicos deben de contar con 10SKU para su implementación
7. El mínimo de duración de campaña de impresión o alcance es de 1 mes.
8. Las ligas destino para las campañas de conversión, deben incluir únicamente los SKU relacionados al placement
9. La implementación debe de venir con el detalle de inversión por país.

Fecha de recepción de materiales: Entrega más tardar 15 días antes de la fecha de salida de campaña. Incluir editables

Para el desarrollo de cualquier campaña en las plataformas de Walmart se debe de contar con aprobación y coordinación previa del equipo de Walmart Connect. Es posible que algunas funcionalidades no estén disponibles por temas técnicos, o de inventario. Así mismo hacer referencia a los SLA de tiempos de implementación en caso de gestiona por medio de managed service directamente con el equipo.

He Leído los términos y condiciones

Acepto 

Firma 

DocuSign Envelope ID: 2228B843-872C-44D8-BF96-FA13A87C9178