

Términos y Condiciones de Uso de la Plataforma Pronto

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE LA PLATAFORMA PRONTO

1. ASPECTOS GENERALES

PRONTO LLC es una sociedad americana constituida conforme a las leyes de Florida y abre por su primera vez una sucursal en Europa, identificada con numero fiscal internacional FEI Number: 82-4206805, con Sede en la ciudad de Miami 665 W WARREN AVE LONGWOOD, FL 32750, quien para los efectos de los presentes Términos y Condiciones de Uso de la Plataforma Pronto (en adelante, "Términos y Condiciones") se denominará "Pronto".

2. DEFINICIONES

1. **Aliado Comercial:** Persona natural o jurídica que exhibe, ofrece, y comercializa productos y/o servicios a través de la Plataforma Pronto, para que los mismos sean adquiridos por los Usuarios/Consumidores.
2. **Créditos:** Significan los intangibles con los que cuenta el Usuario/Consumidor en la sección denominada "Promos y Créditos" al interior de la Plataforma Pronto, con los cuales puede adquirir los productos y/o servicios exhibidos en la Plataforma Pronto.
3. **Datos Personales:** Es toda información que permite identificar o hacer identificable a una persona natural.
4. **Plataforma Pronto:** Plataforma virtual compuesta por una aplicación para dispositivos móviles y una página web por medio de la cual los Aliados Comerciales exhiben, ofrecen y comercializan productos y/o servicios para que sean adquiridos por los Usuarios/Consumidores.
5. **Repartidor Independiente:** Persona natural que, de manera libre y voluntaria, en calidad de mandatario de los Usuarios/Consumidores, acepta la gestión de las órdenes solicitadas por éstos por medio de la Plataforma Pronto.
6. **Titular:** Persona natural cuyos Datos Personales son objeto de Tratamiento.
7. **Tratamiento:** Es cualquier operación o conjunto de operaciones sobre Datos Personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
8. **Usuario/Consumidor:** Persona natural que, como destinatario final, utiliza la Plataforma Pronto para adquirir los productos y/o servicios exhibidos, ofrecidos y comercializados por los Aliados Comerciales a través de la misma.

3. OBJETO

Los presentes Términos y Condiciones regulan la autorización de uso que otorga Pronto a los Usuarios/Consumidores para que éstos ingresen a la Plataforma Pronto, se informen sobre los productos y servicios exhibidos, ofrecidos y comercializados por los Aliados Comerciales, y puedan adquirir los mismos a través de la Plataforma Pronto.

4. ACEPTACIÓN DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES

El Usuario/Consumidor, al momento de registrarse en la Plataforma Pronto, voluntariamente acepta de manera previa, expresa e informada el contenido de los presentes Términos y Condiciones en su totalidad, por lo cual, se obliga irrevocablemente a éstos.

La persona natural que acepta los presentes Términos y Condiciones declara y garantiza ser el Usuario/Consumidor que hará uso de la Plataforma Pronto.

5. FUNCIONAMIENTO DE LA PLATAFORMA PRONTO

La Plataforma Pronto es una plataforma virtual, por medio de la cual se pueden conectar: (i) los Aliados Comerciales; (ii) los Usuarios/Consumidores; y (iii) los Repartidores Independientes. Así, a través de la Plataforma Pronto, los Aliados Comerciales pueden exhibir sus productos y/o servicios, con el fin de que sean adquiridos por los Usuarios/Consumidores. Éstos últimos, a su vez, pueden conectarse con los Repartidores Independientes para llevar a cabo el encargo correspondiente.

Es importante aclarar que Pronto no comercializa productos y/o servicios ni presta servicios de logística y/o entrega a los Usuarios/Consumidores. Los precios, cantidad, disponibilidad y características de los productos y/o servicios exhibidos en la Plataforma Pronto son determinados directamente por los Aliados Comerciales y no por Pronto.

6. DEBERES DEL USUARIO/CONSUMIDOR

En virtud de la aceptación de los presentes Términos y Condiciones, el Usuario/Consumidor se obliga a: (i) Ingresar sus Datos Personales de manera veraz al momento de registrarse en la Plataforma Pronto; (ii) Abstenerse de transferir a terceros los datos de validación de su cuenta en la Plataforma Pronto; (iii) Notificar a Pronto respecto de cualquier uso no autorizado de su cuenta al interior de la Plataforma Pronto; (iv) Abstenerse de utilizar la Plataforma Pronto para realizar actos

contrarios a la moral, la ley, el orden público, y las buenas costumbres en contra de Pronto, los Repartidores Independientes, Aliados Comerciales, y/o de terceros; (v) Disponer de fondos suficientes para procesar el pago de las órdenes solicitadas por medio de la Plataforma Pronto; (vi) Realizar al pago del valor total de la orden a través de la Plataforma Pronto de conformidad con el método de pago seleccionado en el Check-Out; (vii) Abstenerse de registrar métodos de pago de propiedad de terceros sin autorización de éstos; (viii) Registrar los métodos de pago de conformidad con el proceso de verificación al interior de la Plataforma Pronto; (ix) Pagar cualquier deuda que se genere en virtud del uso de la Plataforma Pronto por parte del Usuario/Consumidor. El Usuario/Consumidor reconoce y acepta que Pronto podrá descontar el valor de la deuda de cualquier método de pago registrado en la Plataforma Pronto; (x) Abstenerse de solicitar compensaciones que falten a la verdad. De igual manera, en el caso en el que el Usuario/Consumidor presente una reclamación a través de la Plataforma Pronto, deberá aportar fotos veraces y relacionadas con la orden y/o producto respecto del cual se interpone la reclamación, entendiéndose que dichas fotos deberán acreditar el error y/o inconveniente que se presente con la orden y/o producto respecto del cual se interpone la reclamación; (xi) Recibir los productos solicitados a través de la Plataforma Pronto; (xii) Verificar que los productos y/o servicios solicitados por medio de la Plataforma Pronto correspondan a los solicitados por el Usuario/Consumidor; (xiii) Informarse sobre las instrucciones de uso y consumo de los productos solicitados a través de la Plataforma Pronto; (xiv) Asegurarse que los datos de la orden (productos, dirección de entrega, entre otros) sean correctos antes de solicitar la misma; (xv) Abstenerse de realizar conductas que atenten en contra del funcionamiento de la Plataforma Pronto; (xvi) Abstenerse de entablar relaciones con los Repartidores Independientes y/o los Aliados Comerciales para realizar actividades ilícitas y/o contrarias a la moral y buenas costumbres; (xvii) Abstenerse de suplantar la identidad de otros Usuarios/Consumidores; (xviii) Abstenerse de descifrar, descompilar o desensamblar cualquier elemento de la Plataforma Pronto; (xix) Abstenerse de tener más de una (1) cuenta en la Plataforma Pronto con los mismos Datos Personales. El Usuario/Consumidor reconoce y acepta que Pronto se reserva el derecho de desactivar las cuentas que no cumplan con estos parámetros; (xx) Mantener custodia del dispositivo móvil o portátil por medio del cual accede a la Plataforma Pronto, garantizando que terceros no tengan acceso indebido a la Plataforma Pronto por acciones u omisiones del Usuario/Consumidor. Se aclara que, en caso de que se evidencie que el Usuario/Consumidor no ha custodiado en debida forma su dispositivo móvil o portátil, Pronto no tendrá ningún tipo de responsabilidad por accesos no autorizados por parte de terceros a la Plataforma Pronto; (xxi) Tratar de manera respetuosa a los Repartidores Independientes y a los agentes de servicio al cliente; (xxii) Abstenerse de usar la propiedad intelectual de Pronto y/o los Aliados Comerciales para fines no autorizados expresamente por éstos.

Parágrafo primero. Al solicitar la orden a través de la Plataforma Pronto, el Usuario/Consumidor acepta de manera irrevocable los costos (valor de los productos,

costo de envío, tarifa de servicio, entre otros), los cuales se encuentran discriminados en el Check-Out de la orden.

Parágrafo segundo. Los representantes legales de los Usuarios/Consumidores que sean menores de edad declaran expresamente que han autorizado a estos últimos su registro en la Plataforma Pronto, entendiéndose que son responsables por el uso de la Plataforma Pronto por parte de los Usuarios/Consumidores menores de edad.

Ante el incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contenidas en la presente sección, Pronto se reserva el derecho de bloquear definitivamente la cuenta del Usuario/Consumidor en la Plataforma Pronto.

7. DEBERES DE PRONTO

En virtud de los presentes Términos y Condiciones Pronto se obliga a: (i) Informar de forma clara, actualizada, y suficiente en la Plataforma Pronto los datos de contacto e identificación de Pronto; (ii) Establecer en la Plataforma Pronto un enlace visible y fácilmente identificable que le permita al Usuario/Consumidor ingresar a la página de la Superintendencia de Industria y Comercio; (iii) Informar suficientemente a los Usuarios/Consumidores sobre los métodos de pago habilitados al interior de la Plataforma Pronto; (iv) Indicar al Usuario/Consumidor los datos del Repartidor Independiente que, de manera libre y voluntaria, ha aceptado la gestión del mandato solicitado por el Usuario/Consumidor a través de la Plataforma Pronto; (v) Enviar al correo electrónico registrado por el Usuario/Consumidor el resumen de la orden realizada a través de la Plataforma Pronto; (vi) Poner a disposición de los Usuarios/Consumidores los Términos y Condiciones de uso de la Plataforma Pronto de forma actualizada; (vii) Informar al Usuario/Consumidor en el Check-Out de la orden los valores que deberá pagar para solicitar la misma..

Parágrafo primero. Los Usuarios/Consumidores reconocen y aceptan que Pronto es un portal de contacto y, como tal, no es quien exhibe, ofrece y/o comercializa los productos y/o servicios en la Plataforma Pronto. En consecuencia, los Usuarios/Consumidores reconocen y aceptan que Pronto no es responsable por la calidad, precio, estado e integridad de los productos y/o servicios de los Aliados Comerciales, adquiridos por medio de la Plataforma Pronto.

Parágrafo segundo. El Aliado Comercial, al ser quien exhibe, ofrece y comercializa los productos y/o servicios a través de la Plataforma Pronto, es el único responsable de: (i) cumplir a cabalidad las normas relativas a la publicidad, promoción comercial y rotulado que le sean aplicables a sus productos y/o servicios; (ii) contar con los permisos y licencias de las autoridades competentes para exhibir, ofrecer, y comercializar los productos y/o servicios a través de la Plataforma Pronto; (iii) cumplir con todas aquellas normas relativas a la comercialización de productos y servicios.

Parágrafo tercero. El Usuario/Consumidor reconoce y acepta que los Repartidores Independientes son terceros independientes de Pronto, que aceptan el encargo del Usuario/Consumidor respecto a una orden determinada. En consecuencia, el Usuario/Consumidor comprende y acepta que los Repartidores Independientes no tienen un vínculo contractual y/o de prestación de servicios con Pronto y, por ende, ésta no es responsable por sus acciones u omisiones.

8. CENTRO DE AYUDA

El Usuario/Consumidor dispone del Centro de Ayuda al interior de la Plataforma Pronto para presentar PQRs respecto de las órdenes solicitadas a través de la Plataforma Pronto. Se aclara que las PQRs se tramitarán de conformidad con los términos establecidos por Pronto, los cuales serán informados a los Usuarios/Consumidores.

El Usuario/Consumidor reconoce y acepta que el trámite de las PQRs por parte de Pronto no implica que ésta sea el productor y/o proveedor de los productos y/o servicios exhibidos, ofrecidos, y comercializados por los Aliados Comerciales a través de la Plataforma Pronto. Dicho trámite representa un valor agregado que Pronto pone a disposición del Usuario/Consumidor, con el objetivo de mejorar su experiencia en la Plataforma Pronto.

9. USO INDEBIDO DE LA PLATAFORMA PRONTO

Sin perjuicio de otras medidas, Pronto podrá bloquear de forma temporal o definitiva la cuenta del Usuario/Consumidor en la Plataforma Pronto en el caso en el que se verifique cualquiera de los siguientes eventos: (i) el incumplimiento de la ley; (ii) el incumplimiento de cualquiera de las disposiciones de los presentes Términos y Condiciones; (c) si el Usuario/Consumidor incurre en conductas en detrimento de Pronto y/o de terceros; (d) si no pudiera confirmarse la identidad del Usuario/Consumidor o cualquier información proporcionada por el mismo fuere errónea.

Parágrafo primero. Con el objetivo de proteger a los Usuarios/Consumidores y promover un uso seguro de la Plataforma Pronto, Pronto se reserva el derecho de cancelar cualquier orden que se genere en medio de un posible evento de fraude. Pronto realizará las verificaciones correspondientes y cancelará la orden sin previo aviso al Usuario/Consumidor.

Parágrafo segundo. En el caso en el que se presente cualquiera de las situaciones descritas en la presente sección, Pronto se compromete a colaborar con las autoridades correspondientes, y, ante una orden judicial, se reserva el derecho de realizar un análisis forense sobre los dispositivos del Usuario/Consumidor

10. INDEMNIDAD

El Usuario/Consumidor se obliga a defender y mantener indemne a Pronto por cualquier hecho que resulte del uso no autorizado de la Plataforma Pronto por parte del Usuario/Consumidor, o de cualquier incumplimiento de los presentes Términos y Condiciones.

11. MÉTODO DE PAGO

El pago de las órdenes solicitadas a través de la Plataforma Pronto se realizará a través del método de pago registrado y seleccionado por el Usuario/Consumidor en la Plataforma Pronto.

En el caso en el que Pronto verifique que el método de pago seleccionado por el Usuario/Consumidor al solicitar órdenes a través de la Plataforma Pronto está vencido, no es válido, no cuenta con fondos suficientes, o cualquier otra situación que no permita que el Usuario/Consumidor realice el pago de la orden, y por lo tanto el pago no sea exitoso, el Usuario/Consumidor acepta que Pronto realice el cobro a cualquiera de los métodos de pago que el Usuario/Consumidor tiene registrados en su cuenta.

Así mismo, el Usuario/Consumidor declara y reconoce que:

1. Es titular de todos los métodos de pago registrados al interior de la Plataforma Pronto, declarando y reconociendo que los métodos de pago registrados no pertenecen a terceros.
2. En caso de que los métodos de pago registrados pertenezcan a terceros, el Usuario/Consumidor cuenta con la respectiva autorización del titular del método de pago para utilizarla con el fin de solicitar órdenes a través de la Plataforma Pronto. En este sentido, el Usuario/Consumidor exime de responsabilidad a Pronto por el uso no autorizado de los métodos de pago utilizados cuya titularidad pertenezca a terceros.
3. El Usuario/Consumidor es responsable de garantizar la veracidad y exactitud de la información proporcionada al registrar sus métodos de pago al interior de la Plataforma Pronto. En este sentido, el Usuario/Consumidor exime de responsabilidad a Pronto de cualquier responsabilidad por la información de pago incorrecta o desactualizada proporcionada.

12. GARANTÍA

El Usuario/Consumidor reconoce y acepta que el trámite de la garantía del producto y/o servicio adquirido por medio de la Plataforma Pronto lo debe realizar

directamente ante el Aliado Comercial respectivo, quien funge como productor/proveedor de los productos y/o servicios en mención. En consecuencia, el Usuario/Consumidor reconoce que Pronto, en su calidad de portal de contacto, no está obligada a responder por la garantía de los productos y/o servicios exhibidos, ofrecidos y comercializados por los Aliados Comerciales a través de la Plataforma Pronto.

13. DERECHO DE RETRACTO

En el caso en el que el Usuario/Consumidor desee ejercer el derecho de retracto respecto de un producto y/o servicio adquirido a través de la Plataforma Pronto, el Usuario/Consumidor deberá acercarse con la factura de venta directamente al establecimiento de comercio del Aliado Comercial respectivo, en los casos donde sea procedente y exigible según lo establecido por ley.

14. DEVOLUCIONES Y CANCELACIONES

En el caso en el que el Usuario/Consumidor cancele una orden, se podrá generar un cobro al Usuario/Consumidor por el valor de los productos y los costos (costo de envío, tarifa de servicio, entre otros), de conformidad con lo establecido en la política de devoluciones y cancelaciones. De igual manera, si el Usuario/Consumidor desea devolver un producto adquirido a través de la Plataforma Pronto, deberá seguir el proceso establecido en la política de devolución y cancelaciones.

15. DATOS PERSONALES DE LOS USUARIOS/CONSUMIDORES

El Usuario/Consumidor podrá registrarse en la Plataforma Pronto con los Datos Personales registrados en las redes sociales Facebook y Google +, en caso de tener cuenta en las mismas. El Tratamiento de los Datos Personales de los Usuarios/Consumidores se describe en la Política de Privacidad de Pronto.

16. ENVÍO DE COMUNICACIONES

Al aceptar los presente Términos y Condiciones concede su autorización expresa, libre y voluntaria para que Pronto LLC, pueda contactarlo con el propósito de enviarle notificaciones con fines publicitarios y promocionales. Así como, para que Pronto le envíe recordatorios de pagos relacionados con cuentas pendientes al interior de la Plataforma Pronto. Las notificaciones podrán ser enviadas en horarios que excedan los establecidos por la Ley, es decir, de lunes a viernes entre las 7:00 a.m. a 7:00 p.m., los sábados de 8:00 a.m. a 3:00 p.m. y los domingos y festivos se contactará en cualquier horario.

Le recordamos que al interior de la Plataforma Pronto podrá personalizar la forma en la que prefiere recibir estas notificaciones.

17. PRECIOS EXHIBIDOS EN LA PLATAFORMA PRONTO

Los precios de los productos y/o servicios exhibidos en la Plataforma Pronto son fijados por los Aliados Comerciales, quienes fungen como proveedores y/o productores de los mismos. Cuando por errores de carácter tecnológico se exhiban precios erróneos de los productos y/o servicios comercializados por los Aliados Comerciales a través de la Plataforma Pronto, en aras de proteger el derecho del consumidor a recibir información veraz y suficiente, Pronto y/o los Aliados Comerciales podrán cancelar las órdenes que se basen en dichos productos y/o servicios, lo cual será informado al Usuario/Consumidor.

18. TARIFA DE SERVICIO POR EL USO DE LA PLATAFORMA PRONTO

Mediante la aceptación de estos Términos y Condiciones, los Usuarios/Consumidores aceptan que Pronto cobra una tarifa variable, denominada "Tarifa de Servicio" o "Service Fee" por el uso de la Plataforma Pronto. El valor de la Tarifa de Servicio se comunica al Usuario/Consumidor durante el proceso de Check-Out de cada orden.

19. DISPONIBILIDAD DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

El Usuario/Consumidor reconoce y acepta que Pronto no es el productor, proveedor, expendedor, agente y/o distribuidor de los productos y/o servicios exhibidos en la Plataforma Pronto. Por lo anterior, Pronto no es responsable por la falta de disponibilidad de los productos y/o servicios exhibidos, ofrecidos y comercializados por los Aliados Comerciales a través de la Plataforma Pronto.

20. ADQUISICIÓN DE BEBIDAS ALCOHÓLICAS, TABACO, Y DERIVADOS DEL TABACO

Los productos de uso restringido, tales como tabaco y bebidas alcohólicas solo podrán ser solicitados por el Usuario/Consumidor que acredite ser mayor de edad, todo lo cual debe ser manifestado de manera expresa al momento de registrarse en la Plataforma Pronto y/o de seleccionar el producto respectivo.

En el caso en el que el Repartidor Independiente identifique al momento de la entrega que el Usuario/Consumidor no es mayor de edad, no efectuará la entrega de los productos al Usuario/Consumidor, entendiéndose que, en dicho caso, Pronto y/o el

Repartidor Independiente no tendrán ningún tipo de responsabilidad por la no entrega de los productos.

Sin perjuicio de las medidas que toma Pronto para evitar que las bebidas alcohólicas y los derivados del tabaco sean adquiridos por menores de edad, los representantes legales de los Usuarios/Consumidores que sean menores de edad son responsables de que la Plataforma Pronto sea usada por dichos Usuarios/Consumidores en cumplimiento de estos Términos y Condiciones y de la ley aplicable.

21. ADQUISICIÓN DE MEDICAMENTOS QUE REQUIERAN FÓRMULA MÉDICA

El Usuario/Consumidor deberá presentar y/o suministrar por medio de la Plataforma Pronto la fórmula médica para la adquisición de aquellos medicamentos que así lo requieran. Se aclara que el Aliado Comercial realizará la validación de dicho documento. En el caso en el que el Aliado Comercial no pueda validar el documento, se procederá a cancelar la orden del Usuario/Consumidor a través de la Plataforma Pronto.

22. DISPONIBILIDAD DE LA PLATAFORMA PRONTO

Pronto no garantiza la disponibilidad o el tiempo de operación de la Plataforma Pronto. En caso de inestabilidad o inconvenientes técnicos mayores de la misma, Pronto no tendrá responsabilidad alguna frente al Usuario/Consumidor, pero hará sus mejores esfuerzos para estabilizar su operatividad.

Las tiendas virtuales de los Aliados Comerciales y/o los botones de la Plataforma Pronto se encuentran sujetos a los horarios de operación de los Aliados Comerciales.

23. CRÉDITOS

El uso de los Créditos por parte de los Usuarios/Consumidores se encuentra condicionado a lo establecido en la sección denominada "Promos y Créditos" al interior de la Plataforma Pronto.

24. BENEFICIOS OTORGADOS POR PRONTO

Pronto podrá otorgar a los Usuarios/Consumidores de la Plataforma Pronto, descuentos, beneficios propios de programas segmentados al interior de la Plataforma Pronto, créditos, *cashbacks*, entre otros, con el fin de incentivar el uso de la Plataforma Pronto por parte de los Usuarios/Consumidores (en adelante "Incentivos"). Se aclara que la redención de los Incentivos por parte de los Usuarios/Consumidores es voluntaria, entendiéndose que aquellos

Usuarios/Consumidores que rediman dichos Incentivos se encuentran sujetos a los términos y condiciones específicos de los mismos.

25. PROPINA

El Usuario/Consumidor es libre de proporcionar un valor adicional por concepto de propina al Repartidor Independiente que, de manera libre y voluntaria, aceptó la gestión de la orden solicitada por el Usuario/Consumidor a través de la Plataforma Pronto, no existiendo obligación de hacerlo.

La Plataforma Pronto puede sugerir un monto o porcentaje de propina, de conformidad con el valor de la orden solicitada por el Usuario/Consumidor. Lo anterior, sin perjuicio de que el Usuario/Consumidor tenga la facultad de editar el monto de la propina antes de realizar la orden. De igual manera, el Usuario/Consumidor puede aumentar la propina del Repartidor Independiente al momento de calificar la gestión del mismo.

26. DOMICILIO Y LEGISLACIÓN APLICABLE

Los presentes Términos y Condiciones se rigen bajo la ley aplicable Europa.

27. PROHIBICIÓN DEL TRABAJO INFANTIL

Pronto reconoce y protege los derechos básicos de la infancia en concordancia con los preceptos establecidos en el principio 5 del Global Compact, en la Convención sobre los derechos del niño, en La Carta Internacional de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas y en las normas establecidas por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) sobre trabajo infantil.

En este sentido, Pronto propende por la protección de derechos infantiles y se registrá bajo los siguientes principios:

- Cumplir con las disposiciones en materia de edad mínima establecidas en el proceso de selección de personal de la empresa.
- Implementar mecanismos adecuados y fiables para la verificación de la edad de contratación (Dni, Nie, Pasaporte).
- Conservar registros precisos y actualizados de los trabajadores.
- Se emplearán los mejores esfuerzos para cumplir con los propósitos de la presente política. En caso de presentarse un caso donde se verifique un incumplimiento a la

misma, retirar inmediatamente del trabajo a los menores que no hayan alcanzado la edad legal para trabajar con el acompañamiento que ello implique.

- Incluir cláusulas contractuales para los subcontratistas, proveedores y otros asociados comerciales que supongan compromisos firmes para la erradicación del trabajo infantil.

31. MODIFICACIONES

Pronto podrá modificar autónomamente y en cualquier momento aspectos formales, procedimentales o sustanciales de los presentes Términos y Condiciones de uso de la Plataforma Pronto, los cuales serán actualizados y puestos a disposición de los Usuarios/Consumidores.