

**AL CONTRATAR EL SERVICIO DE MIDEIVERY EN CUALQUIERA DE SUS MODALIDADES USTED ACEPTA Y ACUERDA CUMPLIR Y QUEDAR OBLIGADO DE CONFORMIDAD CON LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DE ESTE CONTRATO. SI USTED ESTÁ CELEBRANDO ESTE CONTRATO EN REPRESENTACIÓN DE UNA COMPAÑÍA U OTRA PERSONA JURÍDICA, USTED DECLARA QUE POSEE LAS FACULTADES PARA OBLIGAR A DICHA ENTIDAD DE CONFORMIDAD CON LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DE ESTE CONTRATO. SI USTED NO POSEE TALES FACULTADES, O BIEN SI USTED O TAL ENTIDAD NO ACEPTA LOS TÉRMINOS Y LAS CONDICIONES DE ESTE CONTRATO, USTED NO PODRÁ UTILIZAR LOS SERVICIOS.**

## **1. SUSCRIPCIÓN ANUAL SOFTWARE MIDEIVERY**

El presente Contrato de Suscripción (este "Contrato") se celebra entre CreaLab Group SPA, ubicada en la ciudad de Temuco, Región de la Araucanía, ("Midelivery") y la persona física o jurídica que ha suscrito este Contrato ("El Cliente"). El presente Contrato establece los términos y las condiciones que rigen las órdenes de Servicios que Usted presente en virtud de este Contrato.

### **1.1. PLAN DE SUSCRIPCIÓN ANUAL**

La modalidad correspondiente al "Plan de Suscripción Anual" tiene duración de 1 año calendario, por lo que el cliente deberá renovar este contrato cada vez que expire su suscripción.

El pago de la suscripción anual se debe realizar al comienzo de cada período de uso, con hasta 5 días de gracia para el pago de la factura. *A modo de ejemplificación:* Si su plan comienza el día 01 de Marzo del 2017, el pago debe efectuarlo hasta el 05 de Marzo del 2018, de lo contrario, se verá suspendida su cuenta hasta regularizar su situación.

Si el plan se encuentra vencido y el cliente renueva la suscripción vía WebPay la activación de su plan será automática. Sin embargo, si el cliente paga vía transferencia bancaria, la activación está sujeta a aprobación manual y el tiempo variará dependiendo según sea día hábil o inhábil. En caso de transferir un día hábil el tiempo máximo de aprobación será 3 horas, en caso de ser un día inhábil el tiempo máximo de aprobación será 24 hrs.

El pago de la suscripción anual involucra el derecho uso de todos los módulos del servicio **POS (Punto de Venta)** esto comprende los siguientes módulos:

1. Estadísticas
2. Gestión de Carta
3. Gestión de Pedidos
4. Gestión de Mesas
5. Emisión de Boletas electrónicas (opcional, ver condiciones en el apartado **1.2 MÓDULOS OPCIONALES**)
6. Tienda en línea (incluye todos los medios de pago, excepto webpay. Consultar en el apartado **3. TIENDA EN LÍNEA Y VENTAS CON WEBPAY MALL** )
7. Todas las otras funcionalidades descritas y presentadas en la demo.

## **1.2 MÓDULOS OPCIONALES**

El módulo de Boletas Electrónicas es el único que consta de un precio adicional dentro de cualquier modalidad de suscripción. El precio va desde los \$10.000 + IVA mensual, y considera emisión de boletas electrónicas y notas de crédito, sin embargo, este puede variar según la cantidad de prestaciones adicionales (facturas, guías de despacho, etc.)

Para esto, es necesario que el cliente facilite la entrega de un certificado digital, junto a su clave y contraseña para poder integrar al sistema de facturación de mercado. En caso de que no cuente con un certificado digital, Midelivery podrá asistir en el proceso. (Consultar el apartado **1.3 SERVICIOS ADICIONALES**).

El cliente, al tomar el módulo de boletas electrónicas, reconoce y acepta que dejará de utilizar el sistema de facturación gratuita del Sii para emitir facturas, y deberá realizarlo por el nuevo sistema de facturación de mercado contratado, al cual Midelivery se encuentra integrado.

## **1.3 SERVICIOS ADICIONALES**

La implementación de la plataforma, desde la creación de la cuenta, carga de productos hasta contratación del servicio de Webpay Mall, puede ser realizado de manera autónoma por el cliente. Todos estos servicios están respaldados por una serie de guías y videos tutoriales disponibles en el sitio <http://soporte.midelivery.cl/>

Sin embargo, si el cliente desea que nosotros podamos facilitar la configuración y puesta en marcha del sistema para su local, hemos individualizado el siguiente listado de prestaciones:

- Carga de productos en la plataforma.
- Capacitación Remota.
- Dominio.
- Certificado Digital.

El listado de precios lo puede conocer consultando en los fonos de contacto dispuestos en el sitio [www.midelivery.cl](http://www.midelivery.cl) o bien, escribiendo a [sosporte@midelivery.cl](mailto:sosporte@midelivery.cl)

## 1.4 CANCELACIÓN DE CONTRATO

El cliente tiene la opción de tomar una demo de 30 días de prueba gratuita, para conocer el servicio y prestaciones de Midelivery. Dicho esto, el cliente asume el compromiso de contratar por el año completo el software. En caso de que exista un retracto o intención de cancelación de la suscripción anual por parte del cliente, ya sea por disconformidad del servicio, o por inconvenientes internos que hayan surgido dentro de su empresa, estas no significarán en ningún caso devolución del dinero.

El cliente podrá elevar una solicitud de congelamiento de su arancel, por razones debidamente fundadas, sin embargo, deberá acercarse al área de soporte enviando un mail a [sosporte@midelivery.cl](mailto:sosporte@midelivery.cl) indicando los motivos de esta solicitud e indicando una fecha de propuesta prórroga. Esta prórroga no podrá ser con un plazo superior a 3 meses.

Por otro lado, si el cliente manifiesta acciones agresivas de forma verbal a algún integrante del equipo de soporte o de la empresa, o manifiesta algún tipo de acoso de cualquier índole a algún miembro del equipo de Midelivery, Midelivery se reserva el derecho de cancelar anticipadamente el contrato, dejando de prestar el servicio de soporte y el software.

## 2. PLAN DE SUSCRIPCIÓN MENSUAL

La modalidad correspondiente al "Plan de Suscripción mensual" tiene duración de 30 días calendario, por lo que el cliente deberá renovar este contrato cada vez que expire su suscripción.

El pago de la suscripción mensual se debe realizar al comienzo de cada vez de uso, con hasta 5 días de gracia para el pago de la factura. *A modo de ejemplificación:* Si su plan

comienza el día 01 de Marzo del año en curso, el pago debe efectuarlo hasta el 05 de Abril del del mismo año, de lo contrario, se verá suspendida su cuenta hasta regularizar su situación.

Si el plan se encuentra vencido y el cliente renueva la suscripción vía WebPay la activación de su plan será automática. Sin embargo, si el cliente paga vía transferencia bancaria, la activación está sujeta a aprobación manual y el tiempo variará dependiendo según sea día hábil o inhábil. En caso de transferir un día hábil el tiempo máximo de aprobación será 3 horas, en caso de ser un día inhábil el tiempo máximo de aprobación será 24 hrs.

Esta modalidad no compromete al cliente a ninguna temporalidad fuera de los 30 días, por lo que una vez finalizado este período, puede decidir entre renovar una nueva mensualidad o cesar del uso del software.

En cuanto a los módulos incluidos en el POS (Punto de venta) y Tienda en línea, Módulos opcionales y servicios adicionales, cuenta con las mismas prestaciones que en el Plan Anual, por lo que recomienda volver a leer los apartados 1.1 , 1.2 y 1.3 de este documento.

### **3. TIENDA EN LÍNEA Y VENTAS CON WEBPAY MALL**

La suscripción a cualquiera de las modalidades (Mensual o Anual) permite acceso a la creación de una tienda en línea con los mismos productos que habilita en la carta del POS. Esta tienda en línea permite poder mostrar los productos y realizar ventas por transferencia bancaria o pago en entrega sin costo adicional.

En caso de que el cliente desee habilitar ventas por Webpay (Transbank), deberá ponerse en contacto con un ejecutivo por medio de los canales de soporte indicados, y solicitar la activación de esta modalidad.

Cada venta realizada vía Webpay, tendrá un costo adicional, que dependerá del plan que actualmente tenga contratado. Para ello, el ejecutivo indicará el precio de esta comisión según corresponda su caso.

### **4. SERVICIO DE SOPORTE Y POST VENTA**

Contamos con diversos canales con asistencia al cliente.

## 4.1. GUÍAS Y TUTORIALES

Uso gratuito de guías y tutoriales de la plataforma, disponibles en: <https://soporte.midelivery.cl/> Disponibles 24/7.

## 4.2. SOPORTE Y ATENCIÓN AL CLIENTE

A continuación se describen los diferentes canales de atención al cliente y sus respectivos horarios.

Canal	Día	Horario
Telefónica	Lunes a Viernes	09:00 - 19:00 hrs
Video Conferencia		09:00 - 18:00 hrs
Whatsapp		09:00 - 22:00 hrs
Chat interno		09:00 - 23:45 hrs

Canal	Día	Horario
Chat interno de la plataforma	Sábado	09:00 - 23:45 hrs

Canal	Día	Horario
Chat interno de la plataforma	Domingos, feriados* y otros festivos*	10:00 - 23:00 hrs

\*Horario de feriados y otros festivos Sujeto a modificación, se notificará al menos con 3 días de anticipación los horarios de atención de acuerdo a cada festividad.

## 5. PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN

La presente Política de Privacidad establece los términos en que Midelivery usa y protege la información que es proporcionada por sus usuarios al momento de utilizar la aplicación web. Esta compañía está comprometida con la seguridad de los datos de sus usuarios. Cuando le pedimos llenar los campos de información personal con la cual usted pueda ser identificado, lo hacemos asegurando que sólo se empleará de acuerdo con los términos de este documento. Sin embargo esta Política de Privacidad puede

cambiar con el tiempo o ser actualizada por lo que le recomendamos y enfatizamos revisar continuamente esta página para asegurarse que está de acuerdo con dichos cambios.

## **5.1 Información que es recogida**

Nuestro sitio web podrá recoger información personal por ejemplo: Nombre, información de contacto como su dirección de correo electrónica e información demográfica. Así mismo cuando sea necesario podrá ser requerida información específica para procesar algún pedido o realizar una entrega o facturación.

La información de su negocio como cantidad de ventas, clientes, entre otros, jamás será compartida con terceros ni vendida a ninguna otra empresa.

## **5.2 Uso de la información recogida**

Nuestro sitio web emplea la información con el fin de proporcionar el mejor servicio posible, particularmente para mantener un registro de usuarios, de pedidos en caso que aplique, y mejorar nuestros productos y servicios. Es posible que sean enviados correos electrónicos periódicamente a través de nuestro sitio con actualizaciones, corrección de errores y mejoras de la aplicación, además de alguna información publicitaria que consideremos relevante para usted o que pueda brindarle algún beneficio, estos correos electrónicos serán enviados a la dirección que usted proporcione y podrán ser cancelados en cualquier momento.

Midelivery está altamente comprometido para cumplir con el compromiso de mantener su información segura. Usamos los sistemas más avanzados y los actualizamos constantemente para asegurarnos que no exista ningún acceso no autorizado.

## **5.3 Control de su información personal**

En cualquier momento usted puede restringir la recopilación o el uso de la información personal que es proporcionada a nuestro sitio web.

Midelivery no venderá, cederá ni distribuirá la información personal que es recopilada sin su consentimiento, salvo que sea requerido por un juez con un orden judicial.

Midelivery Se reserva el derecho de cambiar los términos de la presente Política de Privacidad en cualquier momento, con previo anuncio a sus actuales clientes.