

TÉRMINOS, CONDICIONES Y POLÍTICAS GENERALES DE USO DE LOS SERVICIOS “RIKO”

1) RELACIÓN CONTRACTUAL

El presente documento contiene los Términos y condiciones ("Acuerdo" o "Términos") cuyo fin es regular el uso de la aplicación de telefonía móvil, para sistema operativo Android e IOS "Riko" ("Aplicación móvil" o "Servicio") y cualquiera de sus productos y servicios relacionados (colectivamente, "Servicios"). Este Acuerdo es legalmente vinculante entre usted ("Usuario", "usted" o "su") y Riko, Inc. ("Riko, Inc.", "Riko", "nosotros", "nos" o "nuestro").

La aplicación móvil Riko, sus productos y servicios, son puestos a su disposición por "*Riko, Inc*", una Corporación con fines de lucro, constituida legalmente en los Estados Unidos, Estado de Delaware, 651 N Broad ST, Suite 206, en la ciudad de Middletown, código postal 19709. Cuyo Domicilio es Church St 2810, PMB 25324, Wilmington, Delaware 19802-4447. Para efectos del presente acuerdo, Riko, Inc fija su domicilio convencional en avenida Pedro de Valdivia 2585, Depto. 203B, Ñuñoa. Santiago, Región Metropolitana, Chile.

Al acceder y utilizar la Aplicación y los Servicios móviles, usted reconoce que ha leído, comprendido y acepta regirse íntegramente por los términos de este Acuerdo. En caso de que usted celebre el presente Acuerdo en representación de una persona natural, empresa, sociedad u otra cualquiera persona jurídica, declara que tiene la autoridad para vincular a dicha persona y/o entidad a este Acuerdo, en cuyo caso los términos "Usuario", "usted" o "su" se referirán a dicha entidad. Si no tiene dicha autoridad, o si no está de acuerdo con los términos establecidos en esta y las subsecuentes cláusulas, usted no debe aceptar este Acuerdo y no puede acceder ni utilizar la Aplicación y los Servicios móviles.

Constituye una obligación suya, previo al uso de la plataforma, la lectura de este documento. Se recomienda imprimirlo y conservar una copia del mismo en una unidad de almacenamiento local o portátil.

La aceptación de este Acuerdo constituye la celebración de un contrato de intermediación entre usted y Riko. En virtud de dicho contrato, Riko se encarga de intermediar en el intercambio de bienes entre los Cocineros inscritos en sus registros (En adelante "Los Chefs") y usted.

Usted reconoce que ha leído este Acuerdo y acepta en su integridad todos sus términos y condiciones. Al acceder y utilizar la Aplicación y los Servicios móviles, acepta regirse por este Acuerdo. Estos Términos y Condiciones sustituyen expresamente cualquier acuerdo o compromiso previo celebrado entre el usuario y Riko.

2) OBJETO DE NUESTROS SERVICIOS

A través de la plataforma, Riko, Inc se obliga a realizar las siguientes acciones:

A) Facilitar, en calidad única y exclusiva de servicio de intermediación, el encuentro entre sus Usuarios registrados y los Chefs registrados.

B) Exhibir los productos de los Chefs de productos culinarios, que acepten nuestros términos para que dichos productos puedan ser exhibidos, así como el valor de los mismo, para que los Usuarios puedan conocerlos, seleccionarlos y adquirirlos.

C) Permitir al Usuario solicitar la entrega presencial de su producto o el reparto del mismo por medio de un mecanismo de “*reparto a domicilio*” a convenir entre Chef y Usuario, bajo exclusiva responsabilidad del primero.

Excepcionalmente y en casos calificados que serán detallados en la aplicación, la entrega se realizará vía *Flota de Reparto*. La Flota de Reparto está formada por repartidores que tienen la calidad de contratantes independientes, con plena autonomía de gestión y libertad para aceptar o no el reparto correspondiente y, por tanto, en ningún caso, ni aún a pretexto de circunstancias extraordinarias, podrán ser considerados representantes, agentes, asociados o trabajadores nuestros o de chefs asociados.

El desglose de las modalidades de contratación y entrega del producto serán pormenorizadas en la cláusula número 6 “*De los Servicios*” del presente Acuerdo.

D) Permitir el pago del valor total de los productos (en adelante, el “*Precio*”), del reparto (en adelante la “*Tarifa*”) y de la eventual propina al repartidor de nuestra flota (en adelante, la “*Propina*”)

El desglose de las modalidades de Pago será pormenorizado en la cláusula número 7 “*De las condiciones y modalidades de pago*” del presente acuerdo.

E) Servir de medio de comunicación entre los Usuarios, Los Chefs y el Repartidores adheridos a la *Flota de Reparto*;

F) Servir de receptor, gestor y, en la medida de lo posible, mediador, de los reclamos que los Usuarios hagan por el pedido recibido.

G) Permitir a los Usuarios calificar, comentar y bonificar el servicio recibido por parte de los Chefs y los Repartidores adheridos a la *Flota de Reparto*, y que dichas experiencias puedan ser conocidas por otros usuarios o chefs.

3) USUARIOS, CUENTAS Y MEMBRESIAS

La aceptación del presente acuerdo y el subsecuente primer acceso a la plataforma confiere a las personas la condición de “*Usuarios*” e implica el conocimiento y aceptación de este documento, así como de sus futuras modificaciones.

En virtud de las descritas acciones, el Usuario se obliga a cumplir las obligaciones y asumir las responsabilidades y garantías emanadas de este documento, no pudiendo alegar ignorancia de ellas bajo ningún respecto, ni aún a pretexto de circunstancias extraordinarias.

El acceso a la plataforma será **gratuito** para usted, a todo evento, sin perjuicio del costo de la conexión a Internet en los casos que corresponda.

El acceso y uso de la plataforma está destinado únicamente a personas con **domicilio o residencia en Chile**. Por tanto, ***Riko no se hace responsable ni garantiza a Usuarios sin***

residencia ni domicilio en Chile, tanto el cumplimiento de la legislación extranjera, como el pleno acceso a los servicios comprendidos en el presente acuerdo.

El acceso y uso de la plataforma está destinado única y exclusivamente **a personas mayores de edad y con capacidad legal para contratar**. Por tanto, ***la plataforma no se dirige a personas menores de edad ni incapaces, declinando cualquier responsabilidad por falta de este requisito.*** Las personas que carecen de capacidad para contratar deben abstenerse de acceder y usar la plataforma. Las operaciones realizadas por ellos, tales como registro de Usuario, compras o contrataciones, serán nulas y de ningún valor.

El uso de la plataforma está destinado exclusivamente al Usuario que se hubiere registrado y designado un “*Nombre de Usuario*”, dirección de correo electrónico y una clave secreta. El registro de cada Usuario se hará mediante el “*Formulario de Registro*” disponible en la plataforma. El Usuario o Consumidor deberá completar el registro con información exacta, completa, veraz, actualizada, vigente y lícita. Proporcionar información de contacto falsa de cualquier índole es causal de cancelación de la cuenta, y en caso de que esta falsedad se cometa a sabiendas, no habrá derecho a reclamo respecto de nuestra decisión.

En caso de variación de uno o más datos personales del Usuario, este deberá actualizar su registro en forma inmediata. Transcurrido el referido término, ***Riko se entiende exonerado irrevocablemente de cualquier daño o perjuicio que sea consecuencia directa o indirecta de dicha inexactitud.*** Asimismo, el Usuario deberá notificar en el más breve plazo posible acerca de cualquier uso indebido de información personal, a título ejemplar: robo, hurto o extravío, acceso no autorizado a claves, o cualquiera otra violación de seguridad, con el fin de proceder a su inmediato bloqueo. ***Riko asume, desde el momento de la recepción efectiva de la comunicación entregada por usted, la obligación de efectuar el bloqueo. Posterior a dicha acción no seremos responsables de ningún acto u omisión por su parte, incluso los daños de cualquier tipo irrogados como resultado de dichos actos u omisiones.***

Si decide crear una cuenta en la Aplicación móvil, usted es responsable de mantener la seguridad de la misma y es **completa y absolutamente responsable de todas las actividades que ocurran en ella y de cualquier otra acción que tenga lugar en relación con dicha cuenta.**

Riko no se hace responsable en forma alguna en caso que la información proporcionada por los Usuarios o Consumidores resulte ser inexacta, incompleta, falsa, desactualizada, no vigente o ilícita. No obstante, se reserva la facultad de solicitar a cualquier Usuario, sea en forma previa, coetánea o posterior a su registro en la plataforma, documentos adicionales a fin de comprobar su identidad y la validez y cupo del medio de pago.

Cada Usuario podrá sólo tener un registro en la plataforma, el que también se llamará “sesión” o “cuenta”. Queda prohibido todo acto para ceder, a cualquier título, un registro, sesión o cuenta. La infracción de la referida cláusula significa, ipso facto, el término de la relación contractual, sin derecho a reclamación alguna.

El Usuario registrado tendrá a su disposición un “*Nombre de Usuario*” y una clave secreta para el acceso y uso personalizado, seguro y confidencial de la plataforma. Podrá además cambiar dicha clave secreta, así como recuperarla en caso de olvido. La clave secreta es de uso personal e intransferible y obliga al Usuario a conservar y mantener su confidencialidad, lo que comprende expresamente su responsabilidad en caso de entregarla voluntariamente a un tercero, extraviarla, mal uso, uso no autorizado o uso malicioso o fraudulento del que sea objeto. Por tanto, ***los Usuarios serán responsables de todas las actuaciones realizadas por medio de su sesión o cuenta en la plataforma, especialmente de toda compra o contratación.***

Los Usuarios gozarán de los derechos, tendrán las obligaciones y asumirán las responsabilidades y garantías que este documento les otorgan, así como los conferidos por las leyes de la República de Chile. Los Usuarios estarán especialmente obligados a hacer un uso correcto de la plataforma. Con fines meramente ejemplares, esta responsabilidad se extiende:

- 1) Usar la plataforma sin contravenir este documento, el ordenamiento jurídico de la República de Chile, la moral y orden público, ni de cualquier otra forma que pudiese acarrear la vulneración de derechos de terceros o afectar el funcionamiento normal de la plataforma. Esta obligación comprende especialmente no incluir productos ilícitos en las órdenes que ingrese a la plataforma, como puede ser el requerir un producto de uso restringido (por ejemplo; alcohol) sin contar con la mayoría de edad u otro requisito legalmente exigido para ello;
- 2) La exactitud, veracidad, vigencia y licitud de la información proporcionados por el Usuario o Consumidor en el uso de la plataforma.
- 3) La conservación, confidencialidad y uso personal e intransferible de la clave secreta del Usuario para acceder a su sesión en la plataforma.
- 4) Hacer uso respetuoso de los espacios habilitados para la interacción. No está permitido que usted utilice nuestros canales de comunicación para otros fines que los referidos en la cláusula segunda del presente documento. La utilización de la aplicación para otros fines es causal de cancelación de la cuenta.

Riko se reserva la facultad de retirar todas aquellas interacciones de los Usuarios que infrinjan la ley, el respeto a la dignidad de las personas o que sean discriminatorios, pornográfico, “spam”, o que, a juicio exclusivo de Riko, no resulten apropiados para la plataforma. ***Riko no se hace responsable de las opiniones, de cualquier tipo, emitidas por los Usuarios en los espacios de interacción.***

Riko se reserva la facultad de rechazar el registro de un Usuario, así como suspender o eliminar la cuenta de algún Usuario, en cualquier tiempo, si se comprueba, se tienen antecedentes muy calificados o se considera razonablemente de que carece de capacidad legal, ha proporcionado información inexacta, falsa, desactualizada, no vigente, ilícita o fraudulenta o si la información que ha brindado no puede ser corroborada o es incongruente con otra información de que se disponga, si ha usado la plataforma en forma irrespetuosa o que contravenga el presente documento, el ordenamiento jurídico de la República de Chile, la moral, el orden público, o de cualquier otra forma que pudiere acarrear la vulneración de derechos de terceros o afectar el funcionamiento normal de la plataforma, o si pretende usarlo con esos fines, o si ya ha sido previamente cancelada su participación en la plataforma. Si eliminamos su cuenta por los motivos anteriores, no podrá volver a registrarse en nuestros Servicios. Sin perjuicio de las disposiciones previas, el Usuario que haya sido objeto de una de las medidas descritas, podrá solicitar que se le informe la causal aducida y solicitar la reconsideración de la decisión, a través de los medios indicados en la aplicación, dentro de 3er día corrido, contado desde la notificación de la medida adoptada. Transcurrido dicho plazo, se entenderá irremediablemente firme la resolución que RIKO haya adoptado en la causa.

4) CATÁLOGO, PRECIOS DE LOS PRODUCTOS, STOCK, USO RESTRINGIDO, PROMOCIONES.

Los productos ofrecidos por Chefs o proveedores en la plataforma están sujetos a la condición de existir o estar disponibles los bienes para su efectiva preparación y entrega.

En caso de adquirirse un producto del que no queden existencias o no haya disponibilidad, se comunicará este hecho y la cancelación de la orden al Usuario, por intermedio de la plataforma, y se reembolsará lo pagado por causa de la cancelación de la misma. ***RIKO se encuentra exento de cualquier detrimento, menoscabo o perjuicio que pudiere devenir de la cancelación de la orden.***

La descripción de los productos, en lo referido a sus características, colores, sabores, insumos, calidad y cualquier otra propiedad que permita identificarlo, es incorporada a la plataforma a partir de información proveída única y exclusivamente por los Chefs o proveedores de los mismos. ***Riko no se hace responsable por una inexacta, incompleta, errónea, equívoca, inveraz, desactualizada, no vigente o ilícita descripción de los productos ofrecidos en la plataforma, sin perjuicio de nuestra facultad de editar la descripción en un tiempo razonable, en caso de manifiesta disconformidad en los datos, hecho que será valorado exclusivamente por Riko.*** Todo reclamo en esta materia se entablará contra el Chef o proveedor, por intermedio de la plataforma y será gestionado por Riko, quien empleará la debida diligencia en la comunicación. Nos reservamos el derecho de modificar o discontinuar en cualquier tiempo los productos y sus descripciones exhibidos en la misma.

Riko cuenta con la facultad, sin que aquello constituya en una obligación, de monitorear y revisar las cuentas, la idoneidad y la identidad de los Chefs que accedan a nuestros

servicios antes de que puedan iniciar sesión y comenzar a usar los referidos Servicios. Asimismo, contamos con la facultad privativa de fiscalizar la cantidad, calidad e idoneidad de ingredientes y preparaciones de los Chefs que utilizan nuestra plataforma para publicar dichas preparaciones. En caso de hacer uso de las referidas prerrogativas, comprometemos un estándar de diligencia medio en dicha fiscalización.

Los productos de uso restringido, tales como tabaco y bebidas alcohólicas, o las preparaciones que pudieren contener alguno de ellos, sólo podrán ser comprados por Usuarios que expresamente declaren contar con mayoría de edad o los otros requisitos legalmente exigidos al momento de ingresar la orden a la plataforma. El Usuario o Consumidor deberá acreditar su edad o el cumplimiento de los otros requisitos legalmente exigidos al momento de la recepción del pedido, mediante la exhibición de su cédula de identidad u otros documentos correspondientes al Chef, servicio de entrega que este y el Usuario discutirán o, en circunstancias excepcionales, al repartidor de nuestra “*Flota de Reparto*”. El Usuario es el único y exclusivo responsable de que la declaración hecha y los documentos exhibidos sean exactos, completos, veraces, actualizados, vigentes y lícitos. ***Ninguna responsabilidad recaerá sobre RIKO, el Chef proveedor o el Repartidor, por ser inexacta, incompleta, falsa, desactualizada, no vigente, ilícita o fraudulenta la declaración hecha y/o los documentos exhibidos.***

Los precios de los productos publicados en la plataforma son fijados por los Chefs y, en todo caso, estarán expresados en la moneda nacional de Chile. ***RIKO no tendrá responsabilidad por la errónea publicación de precios originales o rebajados de productos, de sus tasas de descuento o cualquier otra información relativa a la contraprestación por la compra.*** Cuando se exhiban precios erróneos de los productos disponibles en la plataforma, RIKO podrá cancelar las órdenes ingresadas por Usuarios a dichos precios. Se entenderá que un precio es erróneo al ser manifiestamente desproporcionado, comparado con el precio del producto en el mercado, o adolecer notoriamente de la debida seriedad para vincular al Usuario. Los precios comprenden exclusivamente el valor del producto y no incluyen gastos de accesorios, reparto, propina ni cualquier otro. Tales gastos serán informados a los Usuarios durante el procedimiento de compra, en forma previa a la generación de la Orden.

Los precios de los productos publicados en la plataforma se mantendrán vigentes mientras se encuentren publicados en él. Los Chefs o proveedores podrán realizar, en cualquier tiempo, variaciones a los precios publicados, así como a cualquier información relativa al producto, sin necesidad de previo aviso. No obstante, las órdenes ingresadas antes de dichas modificaciones, se regirán total y absolutamente por la información vigente antes de tal modificación, sin perjuicio de situaciones excepcionales, debidamente calificadas y fundadas por nosotros. Asimismo, los precios de los productos publicados en la plataforma tendrán validez única y exclusivamente en el mismo y no en otros canales de comercialización, tales como ventas telefónicas, tratos directos u otros Sitios Web o Aplicaciones móviles.

Los productos ofrecidos en promoción u oferta estarán sujetos adicionalmente a la “*Política de Promociones*” que en cada caso se publique en la aplicación.

5) DE LAS PROHIBICIONES

Sin perjuicio de las múltiples prohibiciones especiales establecidas en el Acuerdo, queda absolutamente prohibido utilizar la Aplicación móvil y los Servicios: (a) para cualquier propósito ilegal; (b) solicitar a otros que realicen o participen en actos ilícitos; (c) Para vulnerar el ordenamiento jurídico nacional y que se encuentre vigente; (d) infringir o violar nuestros derechos de propiedad intelectual o los derechos de propiedad intelectual de terceros; (e) acosar, abusar, insultar, dañar, difamar, calumniar, menospreciar, intimidar o discriminar por motivos de género, orientación sexual, religión, etnia, raza, edad, u otra categorización; (f) enviar información falsa o engañosa; (g) para cargar o transmitir virus o cualquier otro tipo de código malintencionado que se utilizará o se podrá utilizar de cualquier forma que afecte la funcionalidad o el funcionamiento de la Aplicación y los Servicios móviles, los productos y servicios de terceros o Internet; (h) enviar spam, phish, pharm, pretext, spider, crawl o scrape; (i) para cualquier propósito obsceno o inmoral; o (j) interferir o eludir las características de seguridad de la Aplicación y los Servicios móviles, los productos y servicios de terceros o Internet.

Nos reservamos el derecho de cancelar su uso de la Aplicación y los Servicios móviles con motivo de cualquiera de los usos prohibidos por la presente cláusula.

6) DE LOS SERVICIOS

La plataforma permite a los Usuarios registrados la compra de diversas preparaciones culinarias de los Chefs proveedores de las mismas, que se encontrarán disponibles en la referida plataforma, junto con las identidad y calificaciones pertinentes de los referidos Chefs. Se formará entre las partes un contrato de compraventa, regido por el presente acuerdo, y en lo no previsto por él, por la legislación civil respectiva.

El consentimiento en las compras o contrataciones de productos celebrados por intermedio de la plataforma se entenderá formado única y exclusivamente al momento de que la orden ingresada por el Usuario sea confirmada por el Chef. Asimismo, mediante dicha confirmación se perfeccionará el consentimiento de un mandato especial irrevocable para que RIKO encargue y contrate, por sí y en su propio nombre, pero por cuenta y riesgo del Usuario o Consumidor, el reparto del pedido a la *Flota de Reparto*, en circunstancias excepcionales que se detallarán más adelante.

El consentimiento sólo podrá formarse previo acceso claro, comprensible e inequívoco a las condiciones generales de contratación y a la posibilidad de almacenarlas o imprimirlas. Esto se entiende cumplido en la plataforma mediante la publicación en la misma del presente documento y a la manifestación expresa de conocerlas y aceptarlas hecha por el Usuario o Consumidor al momento de registrarse, instante en que tiene la posibilidad de descargarlas y/o almacenarlas.

A las compraventas efectuadas por intermedio de nuestros servicios no les es aplicable la ley Número 19.496 de Protección a los Consumidores en virtud de la circunstancia de no cumplirse con el requisito de habitualidad en la producción y distribución de Bienes y Servicios por parte de los Chefs que ofrecen sus preparaciones a través de la plataforma, como dispone el artículo 1 número 2 de la referida ley. Sin perjuicio de serle aplicable en el caso de que alguno de los referidos cumpliera con dicha cualidad.¹

La plataforma informará debidamente la identidad del chef proveedor de la preparación, el contenido de la misma y sus tiempos aproximados de preparación. Es de exclusiva responsabilidad del Chef entregar información veraz de dicha preparación. ***RIKO no es responsable bajo ningún respecto de dicha inexactitud, sin perjuicio de poder de oficio corregir la información presente en la plataforma.***

El precio de los productos pedidos será:

- 1) Pagado en efectivo o vía transferencia al chef por el Usuario, previo concierto entre ambas partes de dicha opción, al momento del retiro del producto en el lugar acordado por ambos, o en defecto de acuerdo, en el domicilio del Chef.
- 2) Consignado a RIKO por el Usuario al momento de pagar la orden ingresada a la plataforma, quién lo entregará al Chef en la forma y tiempo convenida con él.

La entrega de la preparación se realizará:

- 1) De forma presencial en el lugar y tiempo acordados libre e informadamente por el Usuario y el Chef. En defecto de esta estipulación, el retiro y pago se realizará en el domicilio conocido del Chef, que será informado al usuario una vez ingresada la orden de compra.
- 2) A través de alguna plataforma o aplicación de despacho y/o entrega de bienes, a elección del Chef y previa aceptación del Usuario. En este caso, la responsabilidad de la llegada del producto recae en su totalidad en el Chef proveedor. ***Riko no es responsable, bajo ningún respecto y ni aún a pretexto de circunstancias extraordinarias, de la llegada, entrega y/o recepción del producto, así como de los daños que pueda ocasionar su falta de entrega o desperfectos.***
- 3) Excepcionalmente, se encargará dicha gestión a un Repartidor adherido a la *Flota de Reparto*. Esta modalidad sólo procederá en zonas geográficas específicas, cuyo volumen de órdenes, de Chefs y Usuarios inscritos así lo amerite. La necesidad de contar con Flota de Reparto, la zona geográfica y el volumen de repartidores, será

¹ La expresión "Habitualidad" alude al carácter profesional que debe tener el desarrollo de dichas actividades, de modo que si éstas se ejecutan de manera esporádica, la persona no adquiere el carácter de proveedor para efectos de la Ley. Para establecer lo anterior, deberán tomarse en cuenta factores como la masividad del servicio prestado y la naturaleza jurídica del acto o contrato ejecutado o celebrado. Así, estimamos que las empresas que ofrecen servicios de asistencia u orientación legal completa al público en general deben ser considerados proveedores; pero el abogado que presta sus servicios en forma particular a un cliente que acude al mismo por iniciativa propia, nunca podrá ser considerado proveedor, aun cuando jurídicamente se encuentre organizado como sociedad u otra entidad moral.

determinada a exclusivo criterio de Riko en la aplicación, con las explicaciones pertinentes.

Para dicho efecto, cada vez que el Usuario ingrese una orden a la plataforma respecto de un producto cuyo reparto se indica que será realizado por la *Flota de Reparto*, se entenderá otorgado un mandato especial irrevocable a Riko, para que este por sí y en su propio nombre, pero por cuenta y riesgo del Usuario, encargue y contrate el reparto del pedido hecho a un Repartidor adherido a la *Flota de Reparto*, a la tarifa y tiempos indicados en la orden ingresada por el Usuario y bajo las demás condiciones de reparto que convenga Riko. Esta tarifa y la eventual propina será consignado a Riko por el Usuario al momento de pagar la respectiva orden.

Riko no cobrará ninguna comisión al Usuario por el mandato, sin perjuicio que se le proveerá de fondos para realizar el encargo, mediante la tarifa y la eventual propina que se consignará a Riko por el Usuario al momento de pagar la orden ingresada a la plataforma y que se entregarán al Repartidor en la forma y tiempo convenidas en el reparto y en la afiliación a la *Flota de Reparto*.

La tarifa y eventual propina sólo se reembolsarán al Usuario en los casos de cancelación del pedido hecha por él, el Chef o Riko, descritos más adelante en el acápite “De los *reembolsos*”, o como resultado de las gestiones de reclamos en contra del servicio de reparto, si procede, conforme a lo descrito subsecuentemente.

Constituirá suficiente rendición de cuenta del mandato, el aviso de entrega del pedido enviado al Usuario o del procesamiento del reembolso, según corresponda. El Usuario declara entender y aceptar que las tarifas de reparto publicadas en la plataforma son fijadas unilateralmente por Riko, de acuerdo a la oferta y demanda de reparto en la *Flota de Reparto*. Riko se reserva el derecho de modificar o eliminar la tarifa de reparto de uno o más productos en cualquier tiempo. La propina será siempre un pago voluntario del Usuario, sin perjuicio que la plataforma le sugerirá un monto para ello.

7) DE LAS CONDICIONES Y MODALIDADES DE PAGO

Medios de Pago. Las compras hechas por la plataforma podrán pagarse por:

- 1) Efectivo entregado al Chef. También será posible, en caso de seleccionarse la opción “Efectivo entregado al Chef” la transferencia del precio a la cuenta bancaria que en su caso señale el mismo.
- 2) Tarjetas de crédito bancarias Visa, Mastercard, Dinners Club International, American Express u otras habilitadas y válidamente emitidas en Chile o en el extranjero, siempre que mantengan contrato vigente para este efecto con RIKO.
- 3) Tarjetas de débito bancarias, válidamente emitidas en Chile por bancos nacionales, que mantengan un contrato vigente para tales efectos con RIKO.

- 4) Otros medios de pago que pudieran ser anunciados y aceptados a futuro, los cuales serán informados pertinentemente por los canales y conductos que correspondan, entrando en vigencia dentro de 30 días de notificada oficialmente su completa disponibilidad.

El pago mediante tarjetas de crédito o débito bancarias podrá también realizarse a través de *Stripe*; servicio que se encargará de hacer el cargo automático a la tarjeta de crédito o cuenta corriente bancaria del Usuario.

El Usuario o Consumidor declara entender y aceptar que los medios de pago descritos son de propiedad de terceras personas, independientes y no vinculadas a Riko, por lo que la ***continuidad de su prestación en el tiempo, así como el correcto funcionamiento de sus herramientas y botones de pago en línea, son de exclusiva responsabilidad de los proveedores de estos servicios y en ningún caso de nosotros. En caso de algún desperfecto en la prestación del servicio o herramientas que estos servicios ofrecen, Riko se encuentra exento de responsabilidad por los daños y perjuicios que aquello pueda irrogar a usted***, sin perjuicio de, enterado del desperfecto, tomar las medidas necesarias para inhabilitar la utilización de los mismos mientras el desperfecto no sea solucionado por la empresa prestadora y ***sin perjuicio de comprobarse, por el usuario afectado, que su mal funcionamiento se debe de forma íntegra a alguna falla de la aplicación, caso en el cual nos comprometemos a ofrecer solución en un plazo razonable, sin que quepa ninguna indemnización a nuestro cargo***.

Se podrán fijar determinadas condiciones de compra o contratación de acuerdo al medio de pago que se utilice por el Usuario, las que serán comunicadas en lenguaje simple en la plataforma.

Para comprar o contratar productos y solicitar su reparto al domicilio indicado por el Usuario, a través de la plataforma, se deberá seguir el procedimiento regulado en la misma. La información del domicilio de envío ("*Lugar de Destino*") es de exclusiva responsabilidad del Usuario.

Usted se encuentra en la obligación de pagar todas las tarifas o cargos a su cuenta de acuerdo con las tarifas, los cargos y los términos de facturación vigentes en el momento en que una tarifa o cargo se adeude y sea pagadera. Cuando los Servicios se ofrecen a modo de prueba gratuita, es posible que se requiera el pago después de que finalice el período de prueba gratuito, y no cuando ingrese sus datos de facturación (que pueden ser necesarios antes del comienzo del período de prueba gratuito).

El intercambio de datos confidenciales y privados ocurre a través de un canal de comunicación seguro SSL y está encriptado y protegido con firmas digitales, y la Aplicación y los Servicios Móviles también cumplen con los estándares de vulnerabilidad de PCI para crear un entorno lo más seguro posible para los Usuarios.

Si, a nuestro exclusivo juicio, su compra constituye una transacción de alto riesgo, le solicitaremos que nos proporcione una copia de su identificación con fotografía válida emitida por el gobierno y, eventualmente, una copia de un extracto bancario reciente de la tarjeta de crédito o débito utilizada. para la compra.

Nos reservamos el derecho de cambiar los productos y los precios de los productos en cualquier momento. También nos reservamos el derecho a rechazar cualquier pedido que realice con nosotros.

Riko se encuentra facultado para limitar o cancelar las cantidades compradas por persona, por hogar o por pedido. Estas restricciones pueden incluir pedidos realizados por o bajo la misma cuenta de cliente, la misma tarjeta de crédito y/o pedidos que utilizan la misma dirección de facturación y / o envío.

En el caso de que hagamos un cambio o cancelemos un pedido, lo notificaremos vía correo electrónico y/o la dirección de facturación o número de teléfono proporcionado en el momento en que se realizó el pedido. ***Nuestra responsabilidad se agota en la notificación de la cancelación, sin que estemos obligados a responder posterior a dicha acción, ni a indemnizar, bajo ningún respecto, algún eventual perjuicio que aquello pueda irrogar.***

8) DE LA EXACTITUD DE LA INFORMACIÓN

Ocasionalmente, puede haber información en la Aplicación móvil que contenga errores tipográficos, inexactitudes u omisiones que puedan estar relacionadas con la disponibilidad, promociones y ofertas. Nos reservamos el derecho de corregir cualquier error, inexactitud u omisión, y de cambiar o actualizar información o cancelar pedidos si alguna información en la aplicación es inexacta en cualquier momento sin previo aviso (incluso después de haber enviado su pedido). Bajo ningún respecto cabe obligación o responsabilidad alguna a RIKO el hecho de existir errores tipográficos en la aplicación, sin perjuicio del derecho de modificar la información antes señalado, el que ejerceremos de oficio o preferentemente a solicitud de parte. No se debe tomar ninguna actualización o fecha de actualización especificada en la Aplicación móvil para asumir que toda la información se ha modificado o actualizado de forma satisfactoria.

9) POLÍTICA GENERAL DE CANCELACIÓN, RECHAZOS, RECLAMOS, DEVOLUCIÓN, REEMBOLSOS

1) De la Cancelación y Rechazo: El Usuario podrá cancelar la orden ingresada a la plataforma:

a.- Dentro de los 10 minutos siguientes al ingreso de la orden, caso en que se reembolsará al Usuario el 100% de lo pagado por precio, tarifa y eventual propina; o

b.- Después de 10 minutos desde el ingreso de la orden y hasta el momento del *Despacho*. En dicho evento se cobrará una tasa de cancelación, equivalente al 25% del precio y tarifa pagados. En consecuencia, se reembolsará al Usuario un 75% del precio y tarifa pagados y el 100% de la propina eventual.

En caso que la orden ingresada y aceptada por el chef sea luego cancelada por este, antes del despacho, se reembolsará al Usuario el 100% del precio, tarifa y eventual propina pagados. No se admitirán cancelaciones luego del *Despacho*, es decir, una vez notificada en la plataforma, la recepción del pedido en el *Lugar de Salida* y el inicio de su transporte al *Lugar de Destino*.

En caso de que el chef acuerde entregar presencialmente el pedido con el Usuario, y éste no se presentare en el plazo acordado, o viceversa, las partes podrán interponer las acciones legales que estimen pertinentes, en virtud del contrato de compraventa existente entre ellos. Sin perjuicio de aquello, ambas partes se encontrarán habilitadas para efectuar el correspondiente reclamo por medio del canal disponible en la aplicación, el que, en casos fundados y debidamente acreditados, o por reiteración de incumplimiento en dicho tópico, a juicio exclusivo de Riko, acarreará la suspensión de la cuenta.

Si la persona a cargo del reparto, correspondiente a la Flota de Reparto, llegase al *Lugar de Destino* y este resulta ser incorrecto, se contactará al Usuario para resolverlo, fijándose la correcta dirección y devengándose una tarifa adicional para continuar el reparto. En caso que el Usuario no sea habido después de a lo menos dos intentos de contacto por medio de la plataforma, se tendrá por cancelado el pedido de acuerdo a las reglas de la letra b.- anterior, por única vez. En caso de reiteración de la situación descrita, no habrá derecho a reembolso alguno.

Riko se reserva la facultad de suspender, rechazar o cancelar una orden ingresada por un Usuario, en cualquier tiempo, si la validez y cupo del medio de pago no fuera confirmada, existiere un impedimento informado por la entidad emisora del medio de pago o si se comprueba, se tienen antecedentes fundados o se considera razonablemente de que carece de capacidad legal, proporciona o proporcionó información inexacta, falsa, desactualizada, no vigente, ilícita o fraudulenta o si la información proporcionada no puede ser corroborada o es incongruente con otra información de que se disponga, si ha usado la plataforma en forma irrespetuosa o que contravenga el presente documento, el ordenamiento jurídico de la República de Chile, la moral, el orden público, o de cualquier otra forma que pudiere acarrear la vulneración de derechos de terceros o afectar el funcionamiento normal de la plataforma, o si pretende usarlo con esos fines, o si ya ha sido previamente cancelada su participación en la plataforma, todo en conformidad a los dispuesto en los acápites anteriores de este documento.

Asimismo, Riko no garantiza disponibilidad de Repartidores de la *Flota de Reparto*, por ser estos contratantes independientes y que gestionan los repartos con libertad de aceptarlos o rechazarlos. En consecuencia, nos reservamos el derecho de suspender, rechazar o cancelar, en cualquier tiempo, una orden ingresada si transcurrido un tiempo racional, que no exceda en ningún caso de 30 minutos, no hubiere Repartidores que hayan aceptado el servicio de reparto o, si el servicio de reparto aceptado fue luego cancelado, transcurra un tiempo racional, con un máximo de tiempo igual al señalado, sin que otro Repartidor acepte gestionar el traslado del pedido.

- 2) **Del Reclamo, Cambio, Devolución:** Los Usuarios declaran entender y aceptar completamente y asumiendo las consecuencias jurídicas que de ello se desprenden que Riko no es productor, proveedor, expendedor, agente, distribuidor y, en general, comercializador o transportador de los productos que exhibe en la plataforma, sino única y exclusivamente provee una plataforma de intermediación y facilitación de las relaciones entre Usuarios, Chefs, y eventualmente Repartidores de la Flota de Reparto.

En ningún caso Riko será responsable por la insatisfacción en el consumo, los errores o faltas del pedido o los defectos de cantidad o calidad los productos, lo que será de responsabilidad única y exclusiva de los Chefs, sin perjuicio de lo que las partes del contrato de compraventa puedan pactar, o por los daños o roturas de sellos o cualquier otra alteración, intervención o manipulación de los pedidos, o los daños o pérdidas que estos sufran durante su reparto o los accidentes que con ocasión del mismo ocurran, lo que será de responsabilidad del mismo Chef, en caso de entrega presencial o despacho por aplicación de Delivery, o del Repartidor adherido a la Flota de reparto, si este hubiere ejecutado tal servicio.

Del mismo modo, todo daño o perjuicio derivado de la calidad de la preparación, de sus ingredientes o cualquier otro menoscabo que provenga de éstas cualidades, será de exclusiva responsabilidad del chef, o del repartidor en caso que se demuestre manipulación del platillo en el reparto o demora en la entrega que propicie su deterioro o corrupción.

Riko recibirá los reclamos de los Usuarios, por medio de un procedimiento regulado en la plataforma, que con fundamento jurídico y racional formulen y los comunicará a los Chefs o Repartidores, según corresponda, quienes decidirán la procedencia o no del reclamo en su calidad de productor, comercializador o repartidor del producto y, por tanto, de único y exclusivo responsable respecto a las características objetivas con que el mismo fue ofertado y despachado.

Toda Garantía, Cláusula Penal, posibilidad de retracto, de cambio, devolución y cualquier otra estipulación accidental no prevista para el contrato de compraventa en la legislación nacional será acordada entre Chefs y Usuarios. Riko ofrecerá intermediación para la comunicación de dichas estipulaciones y facilitará su ejercicio. Ninguna otra obligación o responsabilidad cabrá a Riko en caso de reclamos en contra de los productos o repartos, o del ejercicio de *Garantías o Políticas de Cambios y Devoluciones*, fuera de la intermediación y facilitación descritos.

- 3) **Del Reembolso:** Riko procesará los reembolsos que procedan ante el emisor del medio de pago empleado por el Usuario. Sin embargo, siendo tales medios de pago propiedad de un tercero, los tiempos de reembolso son de exclusiva responsabilidad de tales emisores y jamás nuestra. Será suficiente acreditación de la diligencia de Riko y, por tanto, de exoneración de responsabilidad por incumplimiento,

cumplimiento imperfecto o tardío de los reembolsos, la exhibición y entrega al Usuario, de los documentos en que se hubiere solicitado al emisor el reembolso. En caso que las devoluciones mencionadas no puedan ejecutarse por factores asociados al emisor del medio de pago, se podrá acreditar el importe mediante un Cupón u otro título promocional en el registro, cuenta o sesión del Usuario, lo que se le notificará por la plataforma.

10) POLÍTICAS DE SEGURIDAD Y DE PRIVACIDAD

En conformidad a la Ley de Protección de Datos Personales (Ley N° 19.628), la información proporcionada por el Usuario en el uso de la plataforma pasa a formar parte de una base de datos perteneciente a Riko y que será destinada única y exclusivamente para los fines que han motivado su entrega, especialmente para las transacciones e interacciones entre Riko, Chefs, Flota de Reparto y Usuarios o Consumidores.

Los datos personales nunca serán comunicados o compartidos con otras personas naturales o jurídicas sin expresa autorización del titular de los mismos, ni serán transferidos internacionalmente. Los Usuarios consienten en recibir las notificaciones, correos electrónicos, mensajes de texto y otras comunicaciones hechas a los datos personales de contacto registrados en la plataforma, para efectos del correcto servicio prestado a través de *la aplicación de Riko*, tales como avisos de confirmación de pedidos, de inicio o término del reparto, de recepción o respuesta de reclamos, etc.

Asimismo, los Usuarios, al aceptar las estipulaciones del presente documento, manifiestan su conformidad con que los datos personales aportados al rellenar formularios presentes en la plataforma puedan ser utilizados posteriormente para la elaboración y envío de publicidad, ofertas y promociones, que puedan o no diferir de las ofrecidas en la plataforma. El Usuario podrá solicitar el término del envío de publicidad, ofertas y promociones en cualquier tiempo, sin ningún costo y comprometiéndose Riko a hacer cesar estos envíos en un plazo breve.

La plataforma podrá incorporar suscripciones a “*Newsletter*”, sea para Usuarios o Consumidores registrados o no, es decir, boletines informativos relativos a publicidad, ofertas y promociones hechas en el mismo, que puedan o no diferir de las hechas en la plataforma. Por el “*click*” en el elemento respectivo que suscriba al Usuario a las “*Newsletter*”, se entenderán conocidos y aceptados los presentes *Términos, y condiciones*. El Usuario podrá solicitar el término de su suscripción en cualquier tiempo, Riko gestionará el término de la suscripción en un plazo que no excederá de 7 días corridos.

Riko garantiza a todos los Usuarios, el libre ejercicio de los derechos contemplados en la Ley de Protección de Datos Personales (Ley N° 19.628) en lo relativo a la información, modificación, cancelación y bloqueo de sus datos personales. En consecuencia, los Usuarios podrán realizar requerimientos relacionados con los ya mencionados derechos, los

que serán respondidos por nosotros en el plazo que señale la Ley, el que actualmente es de 2 días hábiles.

Riko jamás solicitará a sus Usuarios la entrega de datos personales o financieros a través de correos electrónicos, bajo ningún respecto y ni aún a pretexto de circunstancias extraordinarias. Se adoptarán todas las medidas necesarias y comprometemos un estándar de diligencia elevado, para resguardar la información personal de los Usuarios y sus claves o contraseñas secretas.

En los casos en que se detecte una actividad irregular en relación a la información personal del Usuario, de su medio de pago o de transacciones realizadas o en curso; o por el mero hecho de modificarse la información personal del Usuario o de su medio de pago registrados en la plataforma, Riko se encontrará facultado, como medida para evitar fraudes, ponerse en contacto con el Usuario, por medio de la plataforma u otros datos de contacto registrados, para corroborar la información personal, del medio de pago y/o de la transacción, suspendiendo entre tanto el curso de la orden ingresada a la plataforma. Si el Usuario no fuere habido a través de los canales oficiales ya señalados dentro de 30 minutos, contados desde la constancia en la aplicación respecto a la alerta de seguridad, se procederá a la cancelación de la orden ingresada a la plataforma y al reembolso íntegro del precio, tarifa y eventual propina pagados, lo que se comunicará al Usuario. Riko será responsable con el usuario por el importe de dichos valores hasta el momento de la consignación de aquellos, sin que sea necesario esperar el acuso de recibo.

Sin perjuicio de lo señalado previamente, Riko no será responsable, en forma alguna, de los perjuicios sufridos por los Usuarios en casos de entregarse a un tercero la clave o contraseña secreta o de extraviarse o perderse ésta, así como del mal uso, uso no autorizado o uso malicioso o fraudulento que se hiciese con la clave o contraseña secreta del Usuario en virtud de su deber de conservar y mantener su confidencialidad, detallada en acápite anteriores.

La reiteración de situaciones anómalas en relación a la seguridad el usuario, en lapsos de tiempo cercanos, tales como alertas de uso indebido, notificaciones de extravío de clave, solicitudes de cambio de la misma, entre otras, nos confiere la facultad para iniciar un proceso de cancelación de la cuenta, con derecho a reposición por parte del afectado, dentro de tercer día desde la respectiva notificación.

11) CAMBIOS Y MODIFICACIONES DE NUESTRAS CONDICIONES

Nos reservamos el derecho de modificar este Acuerdo o sus términos relacionados con la Aplicación móvil y los Servicios en cualquier momento, informando oportunamente y con efectos de alcance general para los usuarios, desde el momento de la publicación de una versión actualizada de este Acuerdo en la Aplicación móvil. Cuando lo hagamos,

publicaremos una notificación en la Aplicación. El mero uso continuado de la misma después de dichos cambios constituirá su consentimiento.

No obstante, las órdenes ingresadas por un Usuario a la plataforma se registrarán única y exclusivamente por los Términos, Condiciones y Políticas vigentes al momento de efectuarlas, de manera que las modificaciones hechas sólo registrarán para las órdenes que el Usuario formule con posterioridad a la aceptación de tales modificaciones.

Sin perjuicio de lo anterior, y por motivos altamente calificados, a nuestro juicio exclusivo, y que serán comunicados al Usuario y/o Chef, podrán las modificaciones a los términos y condiciones registrar con efecto retroactivo a los pedidos anteriores a dicha enmienda.

12) LEGISLACIÓN SUPLETORIA Y COMPETENCIA DE TRIBUNALES

Los presentes Términos y Condiciones, así como la relación entre Riko y el Usuario, el acceso y uso de la plataforma y los contratos y repartos que por medio de ella se convengan se registrarán e interpretarán, en lo no previsto en el presente Acuerdo, con arreglo a la legislación vigente en la República de Chile.

Para todos los efectos legales, el Usuario y Riko fijan su domicilio en la comuna de Ñuñoa, ciudad de Santiago de Chile, y prorrogan competencia a sus tribunales ordinarios de justicia de Santiago para la resolución de todo asunto de carácter litigioso, sin perjuicio de los asuntos donde fuere improcedente dicha prórroga.

13) VÍNCULOS A RECURSOS EXTERNOS A “RIKO INC”

La Aplicación y los Servicios para dispositivos móviles pueden vincularse a otros recursos digitales, a título ejemplar: sitios web, otras aplicaciones para dispositivos móviles, etc.

Por el sólo hecho de existir la citada vinculación no estamos implicando, directa o indirectamente, aprobación, asociación, patrocinio, respaldo o afiliación con ningún recurso vinculado, a menos que esté específicamente establecido en este documento.

Algunos de los enlaces de la Aplicación móvil pueden, sin perjuicio de lo señalado en el párrafo anterior, ser *"Enlaces de afiliados"*. Esto significa que si usted hace clic en el enlace y compra un artículo, contrata un servicio u obtiene algún otro beneficio derivado de aquel Riko recibirá una comisión de afiliado.

No somos responsables, bajo ningún respecto, de examinar o evaluar aquellos bienes o servicios, y no garantizamos el efectivo cumplimiento de las ofertas de ninguna empresa o individuo ni el contenido de sus recursos. No asumimos ninguna responsabilidad por las acciones, productos, servicios y contenido de otros terceros, así como por los daños y perjuicios que usted pueda experimentar con su contratación

Sin perjuicio de lo referido en los párrafos precedentes, Riko mantendrá a disposición suya un canal de comunicación, dentro de la aplicación, para que usted pueda emitir comentarios respecto a su experiencia con “Enlaces afiliados.”

14) DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Todos los derechos presentes en la plataforma, incluyendo la propiedad intelectual, pertenecen a RIKO INC.

Asimismo, todo o parte de los elementos mencionados en el párrafo anterior, se encuentran registrados como marca comercial, creación o imagen comercial. Por tanto, los derechos son de propiedad de Riko y se prohíbe su uso indebido y reproducción con fines comerciales sin previa autorización, así como también se prohíbe su uso de cualquier forma que pudiera desprestigiarnos o afectarnos.

Cualquier otro Contenido o Marca Comercial que tuviere presencia en la plataforma y cuyos derechos no sean de propiedad de Riko, pertenece a sus respectivos dueños, y quedan, por tanto, sujetos a las mismas prohibiciones y limitaciones previstas para el uso y reproducción de las propiedades intelectuales y derechos reservados antes mencionados.

Para efectos del presente acuerdo, comprenderán, a título ejemplar "*Derechos de propiedad intelectual*" todos los derechos presentes y futuros conferidos por la normativa de propiedad intelectual vigente; Ley número 19.628, los derechos de autor y derechos conexos, marcas comerciales, diseños, patentes, invenciones, buena voluntad y el derecho a demandar por traspaso de derechos a invenciones, derechos de uso y todos los demás derechos de propiedad intelectual, en cada caso registrados o no registrados e incluyendo todas las aplicaciones y derechos para solicitar y ser otorgados, derechos para reclamar prioridad sobre dichos derechos y todos los derechos o formas de derechos similares o equivalentes protección y cualquier otro resultado de la actividad intelectual que subsista o subsistirá ahora o en el futuro en cualquier parte del mundo.

El uso que haga de la Aplicación y los Servicios móviles no le otorga ningún derecho o licencia para reproducir o utilizar de otro modo cualquiera de las marcas comerciales de Riko o de terceros.

