

TÉRMINOS Y CONDICIONES DARK KITCHEN FACTORY

Los presentes Términos y Condiciones (“**T&C**”), regulan el acceso y/o uso de la aplicación “*Dark Kitchen Factory*” (la “**Aplicación**”) de propiedad de DARK KITCHEN FACTORY SpA, sociedad por acciones chilena, Rol Único Tributario N° 77.050.379-5 (“**DKF**”), por parte de personas naturales dentro del territorio de Chile (el “**Usuario**” o los “**Usuarios**”).

Mediante el acceso y uso de los servicios prestados en la Aplicación de DKF, el Usuario consiente en obligarse jurídicamente conforme a lo estipulado en los presentes T&C, de forma tal que la aceptación de estos mismos es condición para el acceso y uso de la Aplicación y de los Servicios. Los presentes T&C sustituyen expresamente cualquier acuerdo o compromiso previo entre usted y DKF respecto al uso de la Aplicación.

DKF podrá modificar los presentes T&C cuando lo considere oportuno, a su exclusivo criterio y arbitrio. Dichas modificaciones entrarán en vigencia una vez publicadas por DKF en su página web y/o en la Aplicación. El acceso o uso continuado de la Aplicación con posterioridad a una modificación constituye su consentimiento a vincularse por los T&C vigentes en dicho momento.

El uso de la Aplicación implica la recopilación y tratamiento de información y datos personales por parte de DKF, los cuales se regirán conforme a lo dispuesto en la Política de Protección de Datos de la Aplicación (la “**PPD**”), documento que se entiende formar parte integrante de los T&C para todos los efectos legales.

I. Servicios.

A. Descripción de los Servicios. DKF presta servicios de plataforma tecnológica, actuando como intermediario entre Usuarios, repartidores y comercios que ofrecen sus productos en la Aplicación (el “**Servicio**” o los “**Servicios**”), permitiendo así a los Usuarios organizar y planificar la compra de productos a distintos Comercios y la contratación de servicios de despacho de alimentos a domicilio o *delivery* con terceros repartidores independientes de dichos Comercios.

En este sentido, la Aplicación tiene como fin principal poner a su disposición bienes ofrecidos por los comercios adheridos, según las características, precios y condiciones proporcionados por estos últimos a DKF, y que se ponen a su disposición de forma previa a la realización de la compra por medio de la Aplicación. Los pedidos podrán ser realizados en las ciudades y/o comunas de Chile en donde se encuentren previamente habilitados los Servicios.

Al utilizar la Aplicación, usted reconoce y acepta expresamente que DKF no presta servicios de transporte, logística, ni entrega o despacho de alimentos y que, asimismo, dichos servicios son prestados exclusivamente por terceros ajenos a DKF, que no están empleados por este ni por sociedades o personas relacionadas a este; asimismo, usted reconoce que DKF es únicamente operador de la Aplicación actuando como intermediario, por lo cual no produce, provee, vende o expende, ni es agente, distribuidor ni comercializador de los bienes ofrecidos en la Aplicación, respecto de los cuales, la venta se perfecciona entre el Usuario y el comercio que ofrece el bien por medio de la Aplicación.

Todos los pedidos realizados a través de la Aplicación son retransmitidos a los comercios y a los repartidores, según corresponda, quienes podrán contactarse directamente con usted para efecto del cumplimiento de su entrega; en todo caso, será condición para la entrega del producto que usted haya realizado el pago con anterioridad.

B. Requisitos de uso. Para el uso de los Servicios, esto es, para poder realizar pedidos por medio de la Aplicación, usted deberá estar registrado y llevar a cabo la transacción por medio de su Cuenta Personal, conforme a lo indicado en el Título III siguiente. Asimismo, el uso de la Aplicación y de los Servicios implica la aceptación de los presentes T&C, de la PPD, y de las modificaciones realizadas por DKF.

C. Cancelación de pedidos. Podrán ser cancelados los pedidos realizados respecto de productos ofrecidos en la Aplicación cuyos precios exhibidos sean erróneos debido a fallas técnicas o tecnológicas, de forma que estos sean desproporcionales o no cumplan con el requisito de seriedad en la oferta. La facultad de cancelación de pedidos podrá ser ejercida a libre discreción de DKF, con plena autonomía y sin generar derecho a reclamo alguno para el usuario.

Asimismo, los Vendedores podrán cancelar pedidos por motivos fundados, todo lo cual será debidamente comunicado a usted por medio de la Aplicación. Los pedidos cancelados no generarán cobros, procediendo los reembolsos respectivos cuando ya se hubiese realizado el pago por parte del usuario.

Usted podrá cancelar pedidos realizados en la Aplicación sujeto a una multa determinada por DKF, la cual variará conforme al estado en el que se encuentre su solicitud, el monto exacto se informará en la aplicación al momento de solicitar la cancelación y deberá aceptarla expresamente para poder cancelar el pedido. Los pedidos cuyo despacho se haya iniciado no podrán ser cancelados.

D. Rechazo de pedidos. Es responsabilidad del Usuario asegurarse en el momento de la entrega del pedido éste corresponda con los bienes solicitados. En caso contrario, el usuario puede rechazar el pedido, comunicándose con DKF y/o el vendedor a través de los medios de comunicación que se ponen a disposición del usuario dentro de la Aplicación. Los pedidos sólo podrán rechazarse en caso de: **a.** Productos dañados o en mal estado, de forma tal que no sirvan para su uso natural; **b.** Productos incompletos; **c.** Productos distintos a los solicitados. Sólo procederá el reembolso del valor en los casos debidamente aprobados por DKF, a su exclusivo criterio, bajo las causales anteriores, y de forma posterior a la devolución del producto respectivo.

II. Registro de Usuario.

A. Para poder acceder a la Aplicación y utilizar los Servicios, usted deberá crear una cuenta personal de usuario (la “Cuenta”), para la cual se le solicitarán ciertos datos de carácter personal como: nombre, fecha de nacimiento, dirección, número de teléfono, correo electrónico, número de cédula de identidad, y los datos necesarios para el procesamiento de los pagos en línea. Al crear su Cuenta, usted garantiza y se hace personalmente responsable de la veracidad, exactitud, vigencia, autenticidad y actualización de los datos proporcionados. Al crear su Cuenta usted acepta íntegramente los T&C y la PPD, autorizando expresamente a DKF a almacenar sus datos y tratarlos de conformidad a lo indicado en la PPD.

DKF podrá solicitar información o documentación adicional a efectos de comprobar o corroborar los datos proporcionados, tales como la exhibición de su cédula de identidad por ambos lados o el envío de una copia digital de la misma, pudiendo suspender temporal o definitivamente las Cuentas de aquellos usuarios cuya información no pueda ser corroborada.

La Cuenta es única e intransferible, por lo cual cada usuario solo podrá registrar o tener una Cuenta.

B. Para acceder a su Cuenta usted deberá ingresar su correo electrónico y una contraseña, la cual es confidencial, personal e intransferible, debiendo usted velar en todo momento por la confidencialidad de la misma. DKF no conoce las contraseñas de los usuarios y nunca se las solicitará. Si usted olvida su contraseña, podrá restablecerla en la sección habilitada para ello dentro de la Aplicación.

Cada usuario es responsable de todas las transacciones realizadas en su Cuenta, debiendo notificar a DKF inmediatamente por el canal habilitado dentro de la Aplicación, de cualquier uso no autorizado de la misma, así como cualquier sustracción, divulgación o pérdida de sus datos de acceso a la Aplicación.

C. DKF podrá rechazar una solicitud de registro, así como cancelar, suspender o inhabilitar una o más Cuentas, sin perjuicio de otras medidas legales según correspondieren, en caso de detectarse el incumplimiento o infracción a la presente cláusula o a cualquier otra de estos Términos y Condiciones, lo cual será oportuna y claramente comunicado al usuario.

III. Derechos de autor y Marcas Comerciales.

La Aplicación, los Servicios y todos los derechos relativos a estos son y permanecerán siendo propiedad exclusiva de DKF. Ninguna de estas Condiciones ni su uso de los Servicios le transfieren u otorgan ningún derecho sobre o en relación con la Aplicación o los Servicios.

Queda prohibido a los usuarios modificar, copiar, reutilizar, extraer, explotar, reproducir, comunicar al público, hacer segundas o posteriores publicaciones, cargar o descargar archivos, enviar por correo, transmitir, usar, tratar o distribuir de cualquier forma la totalidad o parte de los contenidos incluidos en la Aplicación. Asimismo, ningún usuario podrá vender o modificar, ni total ni parcialmente, la Aplicación ni los Servicios, ni ejecutar o anunciar públicamente su contenido, ni distribuirlo para propósitos comerciales. Todo uso o reproducción no autorizada facultará DKF para presentar las acciones legales de conformidad a la legislación vigente.

El nombre Dark Kitchen Factory, el logotipo de DKF, y otras marcas o signos distintivos utilizados en la Aplicación son propiedad de DKF. Los gráficos, logotipos, signos, encabezados de página, íconos y nombres comerciales de DKF son marcas comerciales y/o propiedad industrial de DKF. y no podrán ser utilizadas en forma alguna sin autorización previa escrita otorgada por un representante legal de DKF debida y expresamente autorizado al efecto.

IV. Prohibiciones.

Se encuentra expresamente prohibido a todos los usuarios:

- Ceder su Cuenta a un tercero, temporal o permanentemente. Su cuenta es de uso estrictamente personal, por lo que usted será siempre responsable por los pedidos realizados desde ella, librando de toda responsabilidad al respecto a DKF.
- Realizar o facilitar actos de ingeniería reversa, decodificar, modificar de cualquier manera el todo o parte de la Aplicación y/o los Servicios.
- Interceptar, examinar u observar cualquier tipo de comunicación utilizada por otros usuarios, la Aplicación, o el Servicio, ya sea mediante alguna técnica o uso de algún tipo de herramienta o software.
- Ingresar y/o utilizar la Aplicación o los Servicios sin tener autorización para hacerlo o mediante cuentas que no le pertenezcan.
- Entregar información y/o antecedentes falsos, tendenciosos o que induzcan a error para el registro de su Cuenta y utilización de la Aplicación.
- Todo acto de suplantación de terceras personas, sean estas o no usuarios de la Aplicación.
- Utilizar la Aplicación y/o los Servicios para fines distintos de los estipulados en los presentes T&C.
- En general, la realización de todo acto contrario a los T&C o a la legislación vigente.

DKF suspenderá de inmediato, temporal o parcialmente, las Cuentas de usuarios que incurran en una o más de las conductas antes estipuladas, sin perjuicio del eventual ejercicio de todas las acciones y derechos que la ley arbitre en favor de DKF para el caso particular.

V. Condiciones de Pago.

A. Precio. El precio de los bienes será el informado en la Aplicación, conforme a la información que el vendedor entrega a DKF; dicho precio será informado al usuario previo al pago, e incluirá todos los recargos por impuestos y adicionales aplicables a cada transacción. El precio publicitado por cada vendedor de forma particular, por cualquier medio, no obliga en ningún caso a DKF a cumplir con los precios ni el contenido de dichas publicidades.

Los servicios adicionales al precio del producto seleccionado pueden incluir costos de envío, cargos por servicio y propinas voluntarias, siendo estas últimas determinables por el Usuario. La aceptación de los servicios adicionales es condición para la confirmación y ejecución del pedido, de forma tal que el Usuario no podrá avanzar con el proceso de pago en caso de rechazarlas.

B. Medios de pago. El Usuario podrá realizar el pago por los medios habilitados dentro de la Aplicación, o bien, en efectivo al momento de la entrega. En caso de realizar el pago por modalidad online dentro de la Aplicación, el Usuario deberá ingresar los datos bancarios necesarios para el proceso de pago, los cuales estarán sujetos a lo indicado en la PPD.

DKF podrá integrar dentro de sus pagos online todo tipo de medios de pago, incluyendo el pago por tarjetas de crédito, débito, transferencias bancarias, sistemas alternativos de pago, sistemas de

iniciación de pagos, y, en general, cualquier otro medio de pago online. El Usuario deberá, en todo caso, ingresar los datos necesarios para el pago por el medio seleccionado, siendo el único responsable de la veracidad y seguridad de las credenciales utilizadas para ello, debiendo contar con las autorizaciones correspondientes para su uso.

VI. Ley de Protección al Consumidor.

DKF, por medio de la Aplicación, presta el Servicio de plataforma o intermediario, por lo que sólo responde por el uso de dichos Servicios de intermediación, y no será responsable en ningún caso por las ventas de productos realizados a través de esta, ni por la entrega de los mismos.

Los derechos que a usted le asisten en calidad de consumidor, conforme a la Ley N° 19.496, deberán hacerse valer en los comercios que efectúan ventas a través de la Aplicación, pudiendo contactarlos tanto desde nuestra aplicación como por sus canales respectivos.

DKF podrá asistir a los usuarios por medio del canal de servicio al cliente habilitado en la Aplicación, con el único fin de orientar en el ejercicio de dichos derechos y contactar al usuario con el vendedor respectivo.

VII. Responsabilidades.

DKF no será responsable de ningún siniestro, daño o perjuicio, ya sea directo o indirecto, que sufra el usuario, el repartidor, el comercio y/o terceros, con ocasión de la entrega de los bienes comprados por medio de la Aplicación, bajo el entendido de que: quien mandata al repartidor y/o al comercio, según corresponda, es directamente el usuario; y el repartidor y/o el comercio, según corresponda, presta el Servicio por cuenta y riesgo propio y libera al usuario de cualquier responsabilidad que pudiera surgir durante la prestación del servicio. DKF sólo pone a disposición una Plataforma de tecnología, en calidad de tercero no interviniente en el mandato entre el usuario y el repartidor, facilitando la comunicación entre los mismos.

DKF no podrá ser imputado de responsabilidad alguna por incumplimientos del usuario o por daños y/o perjuicios, directos ni indirectos, que se ocasionen al usuario, al repartidor, al comercio y/o a terceros producto de la entrega del bien, para efectos de lo cual el usuario se obliga a mantener indemne a DKF y/o a su matriz, personas relacionadas, socios, directores, gerentes, trabajadores, administradores, asesores y/o consultores, de toda demanda y/o gasto en que pudiere incurrir por tales conceptos.

VIII. Indemnidad e Independencia de las Partes

El Usuario declara comprender y aceptar que las ventas y entregas contratadas en la Aplicación son ofrecidas y/o prestadas directamente por los comercios y/o los repartidores y no por DKF, de manera que libera de toda responsabilidad que pudiera surgir a raíz de dichas compras y/o de la prestación de dichos servicios a DKF, incluyendo a sus personas y/o sociedades relacionadas, socios, directores, gerentes, trabajadores, administradores, asesores y/o consultores.

Asimismo, el Usuario asume expresamente la responsabilidad que pudiere derivarse de sus propios actos u omisiones, eximiendo a DKF de toda responsabilidad ante cualquier reclamo, daño, perjuicio, pérdida, penalización y costo (incluyendo, sin limitación alguna, los honorarios de abogados y costas

procesales judiciales) y de cualquier gasto derivado de o relacionado con el uso de la Aplicación mediante un actuar doloso o culposo del Usuario.

IX. Disponibilidad del Servicio.

DKF no garantiza la disponibilidad ni continuidad del funcionamiento y/o acceso a la Aplicación. En consecuencia, DKF no será responsable por ningún daño ni perjuicio que pueda derivarse de: **(i)** la falta de disponibilidad o accesibilidad a la Aplicación, por causas ajenas a ella; **(ii)** la interrupción en el funcionamiento de la Aplicación y/o fallos informáticos, averías telefónicas, desconexiones, retrasos o bloqueos causados por deficiencias o sobrecargas en las líneas telefónicas, centros de datos, en el sistema de Internet o en otros sistemas electrónicos, producidos en el curso de su funcionamiento; ni, **(iii)** otros daños que puedan ser causados por terceros mediante intromisiones no autorizadas, que resulten ajenas al control de DKF.

DKF adopta diversas medidas de protección para proteger a la Aplicación y los contenidos contra ataques informáticos de terceros. No obstante, DKF no garantiza que terceros no autorizados no puedan conocer las condiciones, características y circunstancias en las cuales el usuario accede a la Plataforma. En consecuencia, DKF no será en ningún caso responsable de los daños y perjuicios que pudieran derivarse de dicho acceso no autorizado.

Mediante el acceso a la Aplicación y consecuente aceptación de los presentes T&C, el usuario declara que mantendrá indemne a DKF, a sus personas relacionadas, directores, socios, trabajadores, asesores, abogados y agentes frente a cualquier reclamo derivado del: **(i)** incumplimiento por parte del usuario de cualquier disposición contenida en los presentes en los Términos y Condiciones y/o de cualquier ley vigente y aplicable; **(ii)** incumplimiento o violación de los derechos de terceros incluyendo, a título meramente enunciativo, otros usuarios, repartidores, vendedores y/o peatones; y, **(iii)** incumplimiento de las condiciones de uso permitidas de la Plataforma.

X. Comunicaciones.

Todas las comunicaciones realizadas entre DKF y el usuario se realizarán por el canal oficial habilitado para ello dentro de la Aplicación. Asimismo, DKF podrá realizar notificaciones al usuario por medio de la Aplicación, mensaje de texto, notificaciones *push*, o al correo electrónico indicado al crear su Cuenta.

Al aceptar estos T&C, el usuario acepta recibir todo tipo de comunicaciones enviadas por DKF, incluyendo pero sin limitarse a: **(i)** correos electrónicos, **(ii)** notificaciones *push*, **(iii)** mensajes de texto, **(iv)** notificaciones por medio de aplicaciones de comunicación instantánea (tales como *whatsapp*) y, asimismo, **(v)** cualquier otro medio de comunicación análogo.

El usuario acepta recibir comunicaciones con fines publicitarios por parte de DKF, sin perjuicio del derecho de solicitar el cese del envío de publicidad y/o eliminación de los datos personales de cada usuario, de acuerdo a la ley y conforme a lo dispuesto en la PPD.

XI. Cesión.

El Usuario/Consumidor no podrá ceder sus derechos ni las obligaciones establecidas en estos T&C.

XII. Ley Aplicable y Competencia

Los presentes T&C, así como la relación entre DKF y el usuario, se regirán e interpretarán con arreglo a la legislación vigente en la República de Chile.

Para todos los efectos legales, el usuario y DKF fijan su domicilio en la comuna y ciudad de Santiago de Chile, y prorrogan la competencia a sus tribunales ordinarios de justicia.