



TÉRMINOS Y CONDICIONES DE CONVENIO COMERCIAL

Autor de Experiencias Turísticas (AE) y/o Prestador de Servicios Turísticos (PST).

y

ROBLE LABS SpA (FULLEX)

En Santiago de Chile, con fecha del registro en la plataforma www.fullex.cl, la empresa **ROBLE LABS SPA**, RUT 76.911.595-1, Representada Legalmente por Don César Silva Pino, cédula de identidad N° 10.598.883-4, para estos efectos, con domicilio comercial en Agustinas 833, piso 8, We Work Center, Santiago Centro, Región Metropolitana, mediante su producto denominado “Plataforma Full Experience”, en adelante y para el presente convenio, “**FULLEX**” y; Usted por parte la empresa y/o razón social, registrada en la plataforma www.fullex.cl con registro de fecha, nombre, descripción de actividad, cédula de identidad y domicilio del / la persona que aquí individualiza la titularidad y, actuando como **PRESTADOR DE SERVICIOS TURÍSTICOS Y/O AUTOR DE EXPERIENCIAS**, se ha acordado celebrar el presente Convenio Comercial, el cual establece y regula relaciones, responsabilidades y obligaciones que contrae cada una de las partes que lo suscriben y, en conformidad a las siguientes cláusulas:

PRIMERA: ANTECEDENTES.

“FULLEX”, es un spin-off de Roblelabs Spa, empresa del sector tecnológico, dedicada al desarrollo de software y aplicaciones web y móviles, que ha implementado una plataforma web que comercializará experiencias turísticas de alto valor agregado, comenzando por la Región de Coquimbo, para luego expandirse en todas las regiones de Chile y Latinoamérica.

Por la naturaleza compleja de la plataforma tecnológica, su operación, la confianza comercial necesaria y, luego de la puesta en marcha de la plataforma comercial, FULLEX ha considerado implementar su tecnología en la región de Coquimbo con la colaboración mutua de socios estratégicos públicos y privados del territorio.

La implementación de FULLEX requiere de un conocimiento previo del territorio, sus personas, emprendedores y empresas debido a que se sustenta en una premisa básica:

“Para crear experiencias turísticas verdaderas se requiere de un Autor de la experiencia y una sumatoria de prestadores de servicios turísticos, en adelante “PST”.

De esta forma se permite el desarrollo de nuevas oportunidades comerciales, en base al sector turístico y de cada una de las Actividades Características del Turismo que la normativa vigente estipula en los registros del Servicio de Impuestos Internos, INE y SERNATUR, para dicho territorio.

Por su parte, quien aquí suscribe y/o registra, reconoce a la plataforma Fullex con la identificación y/o denominación única de: www.fullex.cl para todos los efectos del presente convenio.

SEGUNDA: DEFINICIÓN DE PARTICIPANTES DEL CONVENIO.

El presente convenio beneficiará a todos los usuarios (as, es), emprendedores (as), empresarios (as) ligados a la actividad turística, registrados y validados en la plataforma FULLEX y categorizados como “Prestadores de Servicios Turísticos”; “Autores de Experiencias de Viaje” u “Organizaciones con o sin fines de lucro”.

Para la definición de las categorías de participantes de este convenio, FULLEX define a cada una de ellas de la siguiente manera:

- **Categoría 1. Prestadores de Servicios Turísticos (PST).**

Corresponde a todas las empresas y/o personas de actividades productivas relacionadas al sector del turismo, que firmen el presente convenio, tengan capacidad demostrada de proveer oferta de bienes y servicios formales de turismo definidos como: Alojamiento turístico; Actividades de provisión de alimentos y bebidas; Transporte de pasajeros por ferrocarril; Transporte de pasajeros por carretera; Transporte de pasajeros por agua; Transporte aéreo de pasajeros; Alquiler de equipos de transporte; Actividades de agencias de viajes y de otros servicios de reservas; Actividades culturales; Actividades deportivas y recreativas; Comercio al por menor de bienes característicos del turismo; Actividades relacionadas con segundos hogares y multipropiedades.

Adicionalmente, se agrupan en esta categoría a: Guías de turismo, Guías de turismo especializado (certificado); Organización de eventos y acontecimientos programados; Administradores y/o propietarios de recintos y/o sitios naturales; Organizaciones, públicas y/o privadas, administradoras o propietarias de museos, exposiciones, muestras, ferias y otros similares de carácter permanente o periódico.

- **Categoría 2. Autores de Experiencias (AE).**

Corresponde a personas que tengan un nivel sobresaliente o único en alguna disciplina técnica o área de conocimiento en un destino o territorio, tienen capacidad de diseñar y dirigir personalmente actividades basadas en conocimientos de ecosistemas, cultura, patrimonio, bienestar, historia y , turismo aventura, astronomía u otros, generando experiencias de alto valor emocional para usuarias y usuarios de la actividad.

Un Autor de experiencias reconoce el valor patrimonial del territorio en el cual se desarrollará la experiencia turística y conoce como un experto el detalle de la aventura de vida que ofrecerá con el apoyo de una lista de prestadores de servicios turísticos o PST disponible en la plataforma Fullex y, que podrá incluir en el diseño de la experiencia.

- **Categoría 3. Organizaciones con o sin Fines de Lucro.**

Corresponde a todas las organizaciones con o sin fines de lucro formalizadas tanto en Chile como en el extranjero y cuyas actividades económicas y/o productivas estén relacionadas al desarrollo del sector turístico, tales como: Fundaciones, organizaciones sociales, departamentos de turismo municipal, departamentos de RSE de empresas, gremios y asociaciones gremiales,

Adicionalmente, se agrupan en esta categoría a: Empresas de guiado turísticos; Organización de eventos y acontecimientos programados; Administradores y/o propietarios de recintos y/o sitios naturales; Organizaciones, públicas y/o privadas, administradoras o propietarias de museos, exposiciones, muestras, ferias y otros similares de carácter permanente o periódico.

TERCERA: OBJETO.

El principal objetivo de este convenio es propiciar el desarrollo de nuevas oportunidades comerciales para los participantes del mismo, quienes entregan bienes y/o servicios turísticos al mercado, acorde con las Actividades Características del Turismo que la normativa vigente estipula en los registros del Servicio de Impuestos Internos, INE, SERNATUR u otra autoridad competente nacional o extranjera.

Los firmantes de este convenio comprenden el valor del concepto de la omnicanalidad, estableciéndose que Fullex no reemplaza ni a las páginas web, ni a los avisos en prensa, ni a las redes sociales como Instagram y Facebook, sino que es un Canal más de comercialización, en este caso un canal especializado en experiencias turísticas que se dirige a públicos objetivos y que busca potenciar la venta fuera de las temporadas altas típicas como verano, vacaciones de invierno y fiestas patrias.

Con el objeto de promover y facilitar esta relación, las instituciones firmantes acuerdan lo siguiente:

CUARTA: COMPROMISOS.

4.1 Compromisos para quienes aplican en la calidad de:

Autores de Experiencias (AE)

Todos los Autores de Experiencias (AE) que suscriban el presente convenio se comprometen a dar cabal cumplimiento a:

- Crear experiencias turísticas con un enfoque basado en su conocimiento experto en una disciplina, sea esta científica, histórica, patrimonial, de bienestar (wellness), cultural, deportiva, aventura, gastronómica, etc. y que conecte un relato a cada experiencia, que logre que el visitante viva una experiencia única e irrepetible.
- Responsabilizarse, en todo ámbito, por el contenido de todas las publicaciones realizadas y/o cargadas a la plataforma Fullex, bajo su sesión de usuario.
- Queda establecido que las experiencias creadas por cada autor de experiencias serán sometidas al comité evaluador de Fullex, quienes podrán sugerir cambios, aprobarlas o rechazar la publicación de una experiencia que a juicio del comité evaluador no cumpla con los parámetros definidos por la plataforma.
- Utilizar únicamente los servicios incluidos por los Prestadores de Servicios Turísticos registrados en la plataforma.
- En caso de no existir el servicio requerido, impulsar al prestador del servicio requerido a que se registre en la plataforma e incluya su servicio.
- Fijar márgenes de comercialización de su experiencia sobre el total de costos incluidos desde los PST registrados o en su defecto fijar un monto fijo por persona o por el grupo si fuese el caso.
- Cargar y completar todos los campos respecto a la información requerida para publicar en la plataforma la experiencia creada y, en los plazos acordados por las partes.
- Mantener la actualización de todas las experiencias de su autoría y cargadas en la plataforma Fullex, respecto a: disponibilidad; contenido; fotografías; precios; u otros, al menos una vez a la semana.
- Exclusividad de los conceptos clave de: “Experiencia”; “Experiencia de Viajes”; “Viajes de Experiencia”; “Autora de Experiencias”; “Autor de Experiencias”; en donde cada Prestador de Servicios Turísticos o Prestadora de Servicios Turísticos, se compromete a utilizar dichos conceptos de forma exclusiva para los servicios publicados en la plataforma Fullex.
- Utilizar exclusivamente la plataforma Fullex para vender y/o como canal de venta de: “Experiencias”; “Experiencia de Viajes”; “Viajes de Experiencia” y la “Autoría de Experiencias”.
- Comunicar, compartir, promover, informar, difundir y facilitar en todos sus canales de comunicación e información (Web; Redes Sociales y otros disponibles) su vinculación y operación con la plataforma Fullex.
- Comunicar, compartir, promover, informar, difundir y facilitar a todos sus clientes, activos y no activos, la plataforma Fullex y sus Redes Sociales, en todos sus canales de comunicación e información y, mediante el envío de links, códigos, imágenes y otros los servicios y/o experiencias que promociona y vende en Fullex.

- Proveer a Fullex, mediante el registro en la plataforma, de información gráfica, audiovisual, textos y otros contenidos, que sean verídicos, con fuentes de propiedad comprobables respecto a sus datos de la oferta, comerciales, bancarios y de datos personales.
- Mantener actualizada la información bancaria a la cual se realizan los depósitos correspondientes a pagos por autorías de experiencias creadas, publicadas y consumidas por clientes.

4.2 Compromisos para quienes aplican en calidad de:

Prestadores de Servicios Turísticos (PST).

Todos los Prestadores de Servicios Turísticos (PST) que suscriban el presente convenio se comprometen a dar cabal cumplimiento a:

- Responsabilizarse, en todo ámbito, por el contenido de todas las publicaciones realizadas y/o cargadas a la plataforma Fullex, bajo su sesión de usuario.
- Crear servicios turísticos según la estructura de información proporcionada por Fullex en el documento “Guía de Uso de Plataforma para PST”.
- Fijar precios competitivos a sus productos y servicios, teniendo presente que Fullex no cobra comisiones de ningún tipo, sino que agregará un costo o margen por servicio que en ningún caso afectará al prestador de servicios, puesto que es un adicional que pagará el cliente por usar la plataforma.
- Cargar y completar todos los campos respecto a la información de oferta de sus servicios turísticos en la plataforma que facilita Fullex y, en los plazos acordados por las partes.
- Mantener la actualización de todos los servicios cargados en la plataforma Fullex, respecto a: disponibilidad; contenido; fotografías; precios; u otros, al menos una vez a la semana.
- Exclusividad de los conceptos clave de: “Experiencia”; “Experiencia de Viajes”; “Viajes de Experiencia”; “Autora de Experiencias”; “Autor de Experiencias”; en donde cada Prestador de Servicios Turísticos o Prestadora de Servicios Turísticos, se compromete a utilizar dichos conceptos de forma exclusiva para los servicios publicados en la plataforma Fullex.
- Cada Prestador de Servicios Turísticos o Prestadora de Servicios Turísticos, podrá realizar todo tipo de publicaciones, y en todos sus canales de comunicación, promoción y/o difusión propios, de los conceptos señalados en el punto anterior, realizando la debida mención a Fullex y sus conceptos clave, según el anexo N°1 “Promoción y Difusión” del presente convenio.
- Utilizar exclusivamente la plataforma Fullex para vender y/o canal de venta de: “Experiencias”; “Experiencia de Viajes”; “Viajes de Experiencia” y la “Autoría de Experiencias”.
- Comunicar, compartir, promover, informar, difundir y facilitar en todos sus canales de comunicación e información (Web; Redes Sociales y otros disponibles), al menos una vez al mes, su vinculación y operación con la plataforma Fullex.
- Comunicar, compartir, promover, informar, difundir y facilitar a todos sus clientes, activos y no activos, la plataforma Fullex y sus Redes Sociales, en todos sus canales de comunicación e información y, mediante el envío de links, códigos, imágenes y otros los servicios y/o experiencias que promociona y vende en Fullex.
- Proveer a Fullex, mediante el registro en la plataforma, de información gráfica, audiovisual, textos y otros contenidos, que sean verídicos, con fuentes de propiedad comprobables respecto a sus datos de la oferta, comerciales, bancarios y de datos personales.

4.3 Compromisos de Fullex

Por su parte, los compromisos de Fullex serán los siguientes.

- Proveer de una plataforma tecnológica confiable con Inteligencia Artificial y con capacidades avanzadas de datos para crear diversas alternativas comerciales entre empresas (B2B) y, entre empresas y consumidores finales (B2C).

- Proveer un panel de control o “dashboard” a cada Autor de Experiencias (AE) en el cual podrá revisar las distintas experiencias creadas en el tiempo y el rendimiento de cada una.
- Proveer de canales de venta con funciones de marketplace y de ecommerce para el soporte comercial de cada experiencia publicada en la plataforma de Fullex.
- Difundir experiencias de Autores en los diversos medios tecnológicos disponibles.
- Proveer de sistema de reservas y pagos online para toda su oferta comercial.
- Facilitar gratuitamente un link o código QR, según sea el caso, para facilitar la gestión comercial de cada experiencia publicada en la plataforma de Fullex.
- Entregar soporte técnico a todas las partes que suscriben el presente convenio.
- Entregar soporte comercial a todas las partes que suscriben el presente convenio.
- Entregar soporte al cliente de todas las partes que suscriben el presente convenio.
- Entregar y disponer un programa de capacitación formativa en cuanto a aspectos técnicos y comerciales a todas las partes que suscriben el presente convenio.
- Fullex es una empresa consciente de las brechas tecnológicas que existen en el sector turismo y como política de responsabilidad social empresarial (RSE) donará como mínimo un 5% de los ingresos que obtenga para la plataforma (márgenes de comercialización) a diversas entidades comunitarias, sean estas fundaciones, organizaciones sociales y se materializará de diversas formas: aportes en dinero para proyectos específicos, aportes en transferencia tecnológica, aportes en capacitación, etc.
- Entregar apoyo en cuanto a marketing digital a todas las partes que suscriben el presente convenio.
- Facilitar, gratuitamente, el documento “Guía de Uso de Plataforma para PST y Autores de experiencias”.
- Realizar los pagos por Autorías y consumidos por clientes en experiencias creadas y vendidas en la plataforma.
- Los pagos se realizan en la cuenta corriente/vista ingresada por cada usuario en la plataforma.

4.4 Compromisos Transversales.

Los siguientes son los compromisos que, de forma transversal, deberán ser cumplidos cabalmente por todas las partes que suscriben el presente convenio:

- Si bien, en la plataforma Fullex se crearán por lo general experiencias únicas, la publicación de montos de precios, tarifas y vigencias de la oferta de servicios, deberá ser igual tanto en la plataforma Fullex, como en todos los canales de promoción, difusión y venta de las partes que suscriben el presente convenio.
- Todas las partes que aquí suscriben el presente convenio resguardan, limitan y garantizan la completa confidencialidad de toda la información estratégica y operativa en cuanto a datos comerciales, de empresas, servicios, contenido de cada experiencia, datos de usuarios y otros, de carácter sensible para personas u organizaciones.
- Todas las partes que aquí suscriben el presente convenio resguardan, limitan y garantizan la confidencialidad total de la información que respecta a precios.

- Todas las partes que aquí suscriben el presente convenio resguardan, limitan y garantizan la confidencialidad total respecto a la información del detalle de actividades, programas y otras estructuras de planificación turística de personas, empresas u organizaciones.

QUINTA: VIGENCIA.

El presente convenio entrará en vigencia a partir de la fecha del acto administrativo de firma por la totalidad de las partes y tendrá un plazo de duración de 24 meses, salvo que alguna de las partes manifieste a la otra la voluntad de poner término al presente convenio, a través de un aviso mediante carta certificada, 60 días corridos, antes de su término.

Lo anterior, se podrá realizar mediante carta certificada dirigida al representante legal de la contraparte, no afectando esta circunstancia a las actividades o acciones ya comprometidas a los beneficiarios del convenio durante este mismo periodo.

SEXTA: JURISDICCIÓN.

De producirse cualquier dificultad entre las Instituciones, con motivo de la interpretación y/o aplicación del presente convenio, esta será resuelta de común acuerdo entre las partes, y a falta de éste, por los Tribunales Ordinarios de Justicia de la ciudad de Santiago, a los que las partes desde ya prorrogan expresamente su competencia.

SÉPTIMA : COMUNICACIÓN ENTRE LAS PARTES.

Todas las comunicaciones entre Fullex y las partes que aquí suscriben el presente convenio, se harán según se estipula en el siguiente detalle:

7. Canales de comunicación con Fullex.

Los canales de comunicación con Fullex serán los siguientes:

7.1 Canales de comunicación escrita por correo electrónico de Fullex.

- Para la comunicación formal y respecto a términos generales o técnicos entre Fullex, por una parte y, por otra parte, Prestadores de Servicios Turísticos; Autores de Experiencias de Viaje y todo tipo de Organizaciones, que hayan suscrito convenio con Fullex y, requieran comunicarse será al correo: experiencias@fullex.cl

7.2 Canales de comunicación telefónica.

- Para la comunicación formal y respecto a términos generales o técnicos entre Fullex, por una parte y, por otra parte, Prestadores de Servicios Turísticos; Autores de Experiencias de Viaje y todo tipo de Organizaciones, que hayan suscrito convenio con Fullex y, requieran comunicarse será al teléfono: +569 757 965 57

Fullex se reserva el derecho de cambiar sus datos de contacto, como también el de avisar mediante la plataforma Fullex de dichos cambios.

7.3 Canales de comunicación.

Estarán definidos según la información suministrada por Usted al momento de registrarse en la plataforma www.fullex.cl, la cual será el medio oficial de comunicación entre ambas partes.

OCTAVO: DETALLE DE VALORES Y PAGOS.

Las partes convienen en precisar que, tratándose de un convenio de colaboración comercial, existen compromisos de pago por concepto de las prestaciones tecnológicas de Fullex y de los Servicios que entregue cada PST, el detalle es el siguiente:

8.1 Valores que los Autores de Experiencias deban pagar a Fullex

- Concepto: Publicación y soporte de sus servicios turísticos en la plataforma Fullex para uso en la confección y comercialización de Experiencias.
- Valor: \$ CERO Peso., Fullex no cobrará a las (os) Prestadores de Servicios, como tampoco a las (os) Autores de Experiencias.

8.2 Valores que Fullex deba pagar a Autores de Experiencias

- Concepto: Experiencia que sea consumida por uno o más clientes y comprada mediante la plataforma Fullex.cl
- Valor a pagar: El valor correspondiente al margen de contribución que el autor aplica a la experiencia creada por él, tomando como base la suma de los costos obtenidos desde los PST registrados y que son parte de la experiencia creada. Este concepto es un porcentaje que se aplica sobre la suma total de costos de la experiencia. Opcionalmente el autor podrá optar por fijar un monto fijo en pesos chilenos para una experiencia en particular aplicable a cada cliente que la compre o a un grupo de clientes en caso de que la experiencia tenga un mínimo y/o un máximo de participantes.
- Los pagos se realizarán conforme a los márgenes fijados por el Autor de Experiencias y en base a un cierre mensual de ventas, considerándose que la plataforma Fullex vende en forma pre-pagada.
- Los pagos se realizarán a las cuentas vista y/o corrientes por medio de transferencias electrónicas y existirán dos modalidades de pago:
 - Contra factura o boleta de servicios emitida por el PST
 - Como anticipo, el cual deberá ser facturado posteriormente por el PST dentro del mismo mes de ocurrido el pago.

8.3 Valores que Fullex deba pagar a Prestadores de Servicios Turísticos

- Concepto: Producto o servicio que es consumido por uno o más clientes y que habiendo sido incluido en una experiencia creada por un Autor de experiencia es utilizado en el desarrollo de esta
- Valor a pagar: El valor publicado por el PST para el servicio específico consumido multiplicado por la cantidad consumida efectivamente.
- Los pagos se realizarán conforme a los precios fijados por el PST y en base a un cierre diario de ventas, considerándose que la plataforma Fullex vende en forma pre-pagada, de tal manera que se pagará de la misma forma al PST, es decir se paga el servicio antes de ser utilizado o consumido, Servicios pre-pagados.
- Los pagos se realizarán a las cuentas vista y/o corrientes por medio de transferencias electrónicas y existirán dos modalidades de pago:
 - Contra factura o boleta de servicios emitida por el PST
 - Como anticipo, el cual deberá ser facturado posteriormente por el PST dentro del mismo mes de ocurrido el pago.

8.4 Formalización del presente convenio.

Vea Hoja editable del convenio