



MARKET - TÉRMINOS Y CONDICIONES DROP OFF POINT

Versión 1.0

Introducción

Estos Términos y Condiciones regulan la prestación del servicio de Drop Off Point ofrecido por KIKI al CLIENTE, definiendo las reglas, responsabilidades y alcances asociados a este modelo operativo.

El servicio de Drop Off Point consiste en la habilitación de puntos de entrega estratégicos —fijos o temporales— en zonas de alta demanda, desde los cuales los Consumidores Finales podrán recoger sus pedidos. KIKI, a través de su red de Aliados Logísticos y su infraestructura operativa, garantiza una gestión eficiente de la recepción, almacenamiento temporal, control, custodia y entrega segura de la mercancía en dichos puntos.

Este documento establece de manera clara y transparente las condiciones bajo las cuales se prestará el servicio, incluyendo los derechos y obligaciones de las partes, los procedimientos de entrega y recolección, los tiempos de permanencia de la mercancía, las condiciones de devolución o retiro no exitoso, limitaciones operativas, tarifas aplicables y demás aspectos relevantes para el correcto funcionamiento de esta modalidad.

Al contratar el servicio de Drop Off Point, el CLIENTE manifiesta su aceptación de estos términos mediante la firma del Formulario de Vinculación, reconociendo su carácter vinculante como parte integral del acuerdo comercial y comprometiéndose a cumplir con los lineamientos aquí establecidos para asegurar una experiencia satisfactoria tanto para el CLIENTE como para el Consumidor Final.

Definiciones Claves

- a) **Aliados Logísticos:** Es un socio estratégico externo que apoya a KIKI en la ejecución de procesos logísticos, con el fin de optimizar tiempos, costos y calidad en el manejo de productos o servicios a lo largo de la cadena de suministro.
- b) **Centro de Distribución Principal:** El Centro de Distribución Principal (en adelante “CDP”) es la instalación logística destinada a la recepción, almacenamiento, alistamiento y despacho de mercancías.



- c) **CLIENTE:** Persona natural o jurídica identificada en el Formulario, la cual contrata y utiliza los servicios ofrecidos por KIKI, mediante la solicitud y el pago de dichos servicios, sujeto a las condiciones establecidas en el presente documento.
- d) **Consumidor Final:** Persona natural o jurídica a la que va dirigida la mercancía, cuyo nombre y domicilio aparecen en la Guía.
- e) **Drop Off Point:** El Drop Off Point (en adelante "DOP") es un punto físico habilitado por KIKI donde los consumidores finales pueden recoger sus pedidos.
- f) **Formulario de Vinculación de CLIENTES:** El Formulario de Vinculación de CLIENTES (en adelante "Formulario") tiene como objetivo establecer los términos comerciales de los servicios ofrecidos por KIKI y la constitución del contrato entre Las Partes.
- g) **Guía:** Documento que KIKI expide al CLIENTE en formato electrónico para poder determinar las características específicas de la Mercancía, tales como datos del CLIENTE, datos del Consumidor Final, número de unidades, el contenido del envío, peso total, así como el valor comercial de la Mercancía.
- h) **Logística Inversa:** Es el proceso dentro del Transporte Logístico que se encarga de la gestión del retorno de la Mercancía desde el Punto Drop hacia el proveedor, fabricante, centro de distribución principal, o punto de origen, con el fin de realizar actividades como devoluciones, cambios, reciclaje, reparación, reubicación o disposición final.
- i) **Mercancía:** Bienes o productos permitidos por ley, de propiedad o legítima posesión del CLIENTE, que KIKI transporta bajo una misma Guía a través de sus Aliados Logísticos.
- j) **Orden (es):** Solicitud formal generada por parte del CLIENTE para la ejecución de uno o varios servicios de Transporte Logístico.
- k) **Punto Drop:** Se entiende como el establecimiento físico, aliado o habilitado por KIKI, destinado a la entrega de mercancías al Consumidor Final. En estos lugares, los usuarios pueden retirar sus pedidos dentro de los plazos y condiciones previamente establecidos.
- l) **Última Milla:** Se refiere al último tramo del proceso de entrega de la Mercancía, es decir, el trayecto desde el centro de distribución principal o punto de recolección más



cercano hasta el Punto Drop , el cual se activa siempre y cuando exista una Orden del CLIENTE.

¿Qué alcance tiene el servicio DOP?

El servicio Drop Off Point (DOP) de KIKI permite a los CLIENTES ofrecer a sus Consumidores Finales la opción de recoger sus pedidos en puntos físicos autorizados, estratégicamente ubicados para optimizar la logística de última milla.

Estos Puntos Drop funcionan como centros de recojo, brindando mayor flexibilidad al consumidor, reduciendo los costos de entrega directa y mejorando los tiempos de disponibilidad del producto.

KIKI gestiona la integración de estos puntos con su red de Aliados Logísticos certificados, asegurando trazabilidad, control de inventario y una experiencia de entrega eficiente y segura. El servicio está disponible para operaciones locales y se adapta según la cobertura operativa de cada país.

Preguntas Frecuentes sobre el servicio DOP

Con el fin de facilitar la comprensión del servicio Drop Off Point, a continuación se presenta una sección de preguntas y respuestas que abordan los aspectos clave de esta modalidad. Este formato tiene un propósito explicativo, pero forma parte integral de los presentes Términos y Condiciones y resulta plenamente vinculante para las Partes. Por tanto, las respuestas aquí contenidas constituyen de manera estructurada y accesible los derechos, deberes, procesos y limitaciones aplicables al servicio.

1. ¿Cómo el CLIENTE genera las Órdenes para los servicios DOP?

La generación de Órdenes para los servicios de DOP de KIKI se realiza de forma ágil y directa a través de los mecanismos de integración previamente definidos entre KIKI y el CLIENTE. Para asegurar una ejecución eficiente, el CLIENTE deberá proporcionar la información necesaria conforme a los protocolos acordados, garantizando la correcta identificación de cada envío, destino y condiciones del servicio. Toda la información compartida, incluyendo datos personales y confidenciales, será manejada bajo estrictos estándares de seguridad y conforme a la normativa de protección de datos vigente en los países de origen y destino.

2. ¿Desde dónde inicia la distribución de la Mercancía hasta el Punto Drop?



Una vez solicitado y confirmado el servicio, la distribución de la Mercancía hacia el Punto Drop puede iniciar desde distintos puntos, dependiendo del modelo logístico acordado con el CLIENTE. Las tres modalidades operativas posibles son:

- a) **Centro de Distribución Principal (CDP):** El CLIENTE envía la Mercancía al CDP de KIKI, desde donde se organiza la salida hacia el Punto Drop asignado.
- b) **Recolección para Distribución Centralizada:** KIKI recoge la Mercancía en la ubicación del CLIENTE (bodega, punto de acopio, etc.) y la traslada al CDP, desde donde se gestiona su distribución hacia el Punto Drop.
- c) **Recolección Directa con Entrega al Punto Drop:** KIKI recoge la Mercancía directamente en el punto de origen del CLIENTE (como un fabricante, proveedor o tienda) y la lleva directamente al Drop Off Point correspondiente, sin pasar por un centro de distribución intermedio.

Cada modalidad se define conforme a los acuerdos logísticos y operativos establecidos con el CLIENTE, priorizando la eficiencia, cobertura y tiempos de entrega.

3. ¿Qué información debe brindar el CLIENTE para solicitar el servicio Drop Off Point?

Para la correcta prestación del servicio Drop Off Point, el CLIENTE deberá proporcionar a KIKI, de manera clara, completa y oportuna, la siguiente información:

- **Detalle de la Mercancía:** tipo de producto, cantidad, peso, dimensiones y valor declarado.
- **Punto(s) de origen:** lugar donde se recogerá la Mercancía, en caso de aplicar.
- **Punto(s) de destino (Drop Off Points):** identificación del Punto Drop seleccionado por el Consumidor Final o por el CLIENTE, conforme a la red habilitada.
- **Datos del Consumidor Final:** nombre y contacto del destinatario autorizado para el retiro de la Mercancía.
- **Instrucciones especiales de entrega (si aplica):** como horarios, empaques requeridos o condiciones particulares del producto.
- **Fecha de disponibilidad para retiro o entrega en Drop Off Point.**

KIKI no se hace responsable por demoras, rechazos o incidencias operativas derivadas de información incompleta, errónea o entregada fuera de los plazos establecidos.

4. ¿Cómo el CLIENTE debe entregar la Mercancía a KIKI?

La Mercancía deberá estar embalada y rotulada de forma segura, cumpliendo con los estándares básicos de manipulación, apilamiento y transporte definidos por KIKI o por la industria logística en general.

KIKI no será responsable por pérdidas, daños o afectaciones que resulten de un embalaje insuficiente, inapropiado o inadecuado por parte del CLIENTE o de terceros bajo su control.



Será responsabilidad del CLIENTE garantizar que la Mercancía esté protegida contra condiciones normales de manipulación y transporte, incluyendo humedad, impactos o apilamiento.

KIKI se reserva el derecho de rechazar la recolección de mercancía que, a su juicio, no cumpla con estas condiciones mínimas de presentación o que represente un riesgo operativo para el traslado de otros pedidos.

5. ¿Qué obligaciones tiene el Punto Drop al recibir la Mercancía?

El Punto Drop está obligado a recibir, custodiar y entregar la Mercancía al Consumidor Final conforme a los protocolos de seguridad y trazabilidad definidos por KIKI. La custodia inicia desde la recepción de la Mercancía hasta su entrega o devolución.

6. ¿Quién elige el Punto Drop de destino donde permanecerá la Mercancía para que el Consumidor Final la recoja?

El Punto Drop es elegido por el Consumidor Final, acompañado por el CLIENTE, durante el proceso de compra. Esta selección se realiza considerando la red de puntos habilitados por KIKI y su disponibilidad según la zona de entrega. Esta coordinación garantiza que la mercancía esté disponible en un punto accesible y adecuado para el Consumidor Final.

7. ¿Cuánto tiempo permanecerá la Mercancía en el Punto Drop?

La Mercancía permanecerá en el Punto Drop por un plazo máximo de siete (7) días calendario. Si el Consumidor Final no recoge el pedido dentro de este período, se activarán los procedimientos de Logística Inversa conforme a los Términos y Condiciones de KIKI.

8. ¿Cómo se realiza la trazabilidad y confirmación de entrega al Punto Drop y al Consumidor Final?

KIKI garantiza trazabilidad del envío mediante su sistema logístico, notificando al CLIENTE sobre la llegada de la Mercancía al Punto Drop. La entrega al Consumidor Final se confirmará mediante firma, cédula o PIN de validación, y quedará registrada en el sistema como prueba de entrega.

9. ¿El CLIENTE puede solicitar la modificación del Punto Drop una vez generada la Orden?

No. Por razones operativas, una vez la Orden ha sido confirmada y asignada a un Punto Drop, no podrá ser modificada. El CLIENTE podrá cancelar la Orden antes de su recolección para emitir una nueva con el Punto Drop correcto, de ser necesario.

10. ¿Qué sucede si la Mercancía no es recogida en el plazo establecido?



KIKI activará el proceso de Logística Inversa, retornando la Mercancía al origen o al destino indicado por el CLIENTE o al CDP, conforme a sus políticas operativas vigentes. Todos los costos asociados a este proceso serán asumidos por el CLIENTE.

11. ¿Qué sucede si el Consumidor Final reclama que no recibió su pedido?

KIKI revisará el registro de entrega y los soportes correspondientes (firma, código PIN, cédula, etc.). Si se demuestra que la Mercancía fue correctamente entregada en el Punto Drop y retirada conforme al protocolo, no procederá reclamación. Si se detecta una inconsistencia, se aplicará el procedimiento de investigación y, si corresponde, las medidas compensatorias definidas en la Política de Niveles de Servicio e Indemnizaciones.

12. ¿Qué medios de verificación se exigen para que el Consumidor Final pueda retirar la Mercancía en el Punto Drop?

El Consumidor Final deberá presentar un documento de identidad válido y el código de retiro proporcionado por KIKI (si aplica). En algunos casos, se podrá requerir firma o confirmación digital como constancia de la entrega.

13. ¿Puede una persona distinta al Consumidor Final retirar la Mercancía en el Punto Drop?

Sí, una persona distinta al Consumidor Final podrá retirar la Mercancía únicamente si presenta una autorización expresa firmada por el Consumidor Final, en la cual se identifique plenamente al autorizado y se incluya copia del documento de identidad del Consumidor Final. Sin el cumplimiento de estos requisitos, KIKI no entregará la Mercancía, garantizando así la seguridad del proceso.

14. ¿Los servicios DOP tienen cobertura nacional o están limitados a ciertas regiones?

La cobertura del servicio Drop Off Point depende de la red operativa habilitada por KIKI en cada país. El CLIENTE deberá validar previamente la disponibilidad de este servicio en las zonas geográficas donde desea operar.

15. ¿Los servicios DOP tienen cobertura nacional o están limitados a ciertas regiones?

La cobertura del servicio Drop Off Point depende de la red operativa habilitada por KIKI en cada país. El CLIENTE deberá validar previamente la disponibilidad de este servicio en las zonas geográficas donde desea operar.

16. ¿Cómo se realiza el pago por parte del Consumidor Final para recibir la Mercancía en el Punto Drop?

Si la transacción incluye un método de pago contra entrega (Cash on Delivery - COD), el Consumidor Final deberá realizar el pago correspondiente directamente en el Punto Drop al



momento del retiro, utilizando los medios habilitados por KIKI (efectivo, datáfono o plataformas digitales, según disponibilidad del punto).

La recolección de estos pagos será gestionada por KIKI conforme a sus políticas de recaudo, y el valor neto correspondiente será transferido al CLIENTE tras la deducción de las comisiones y tarifas pactadas, en los plazos y condiciones establecidos en los Términos y Condiciones de Servicio COD disponibles en www.kikilatam.com.

Si el pedido fue pagado en línea de forma anticipada, no se requerirá ningún pago adicional al momento del retiro.

17. ¿Dónde se puede consultar información detallada sobre el proceso de Logística Inversa?

Para conocer a profundidad los procedimientos, condiciones operativas, criterios de aceptación o rechazo, y lineamientos logísticos aplicables al proceso de devoluciones, el CLIENTE podrá consultar la Política de Devoluciones de Kiki Latam.

Dicha política forma parte integral de los Términos y Condiciones de KIKI y se encuentra disponible en la página web oficial: www.kikilatam.com.

18. ¿KIKI ofrece garantías o indemnizaciones por la prestación del servicio DOP?

Sí. KIKI responderá e indemnizará al CLIENTE únicamente bajo los términos, condiciones y límites establecidos en su Política de Niveles de Servicio e Indemnizaciones, la cual forma parte integral del contrato y está disponible públicamente en <https://kikilatam.com/sla>.

Esta política establece:

- Los estándares mínimos de servicio que KIKI se compromete a cumplir.
- Las situaciones específicas en las que puede aplicarse una compensación.
- Los procedimientos, documentos requeridos y plazos para presentar solicitudes de indemnización.
- Los montos máximos que podrían reconocerse, en caso de ser procedente.

El CLIENTE reconoce que cualquier solicitud de indemnización debe ser tramitada conforme a esta política, y dentro de los plazos allí definidos. No se reconocerán reclamaciones que se presenten por fuera del procedimiento estipulado o que no cumplan con los requisitos establecidos.

19. ¿Qué sucede con los aspectos logísticos no regulados expresamente en estos Términos y Condiciones?



Todos los demás asuntos relacionados con la logística —incluyendo, pero sin limitarse a, Transporte Logístico, Fulfillment y Cash on Delivery (COD)— que no se encuentren expresamente regulados en los presentes Términos y Condiciones del servicio Drop Off Point, se registrarán por los Términos y Condiciones específicos de cada categoría de servicio. Dichos documentos se encuentran publicados en el sitio web oficial de KIKI LATAM (www.kikilatam.com) y forman parte integral del contrato entre KIKI y el CLIENTE.

Adopción de los Términos y Condiciones Generales

Para todo lo no previsto en estos términos y condiciones, se aplicarán supletoriamente las disposiciones de los Términos y Condiciones Generales que se encuentran en el sitio web oficial de KIKI LATAM (www.kikilatam.com).

Aplicación Territorial e Integridad de los Términos y Condiciones

Los presentes Términos y Condiciones se aplican de forma íntegra y vinculante a todas las operaciones y servicios prestados por KIKI LATAM y/o cualquiera de sus filiales, aliados o unidades operativas en los distintos países donde desarrolle actividades comerciales, sin importar la jurisdicción o país de ejecución.

En caso de existir condiciones particulares, anexos o apartados específicos aplicables a determinados países, estos serán detallados expresamente de forma separada y continua dentro de los presentes Términos y Condiciones. Dichas condiciones especiales tendrán carácter complementario y no excluyen ni reemplazan la aplicación íntegra de las disposiciones generales aquí contenidas, salvo que se indique expresamente lo contrario.

Publicación, Actualización y Vigencia

Los presentes Términos y Condiciones forman parte integral de los contratos suscritos entre KIKI LATAM y sus Clientes, y se entiende aceptada por el CLIENTE desde el momento en que contrata cualquiera de los servicios ofrecidos por KIKI.

Estos Términos y Condiciones se encuentran disponibles de forma permanente en el sitio web oficial de KIKI LATAM (www.kikilatam.com), y cuenta con un historial de versiones públicas que permite consultar sus actualizaciones, fecha de vigencia y modificaciones aplicables.

KIKI LATAM podrá actualizar, modificar o complementar estos Términos y Condiciones en cualquier momento, conforme a cambios en su operación, normatividad aplicable o prácticas del sector logístico. Toda modificación será publicada con al menos cinco (5) días hábiles de



antelación antes de su entrada en vigor, y se entenderá aceptada por el Cliente si continúa haciendo uso de los servicios ofrecidos por KIKI una vez publicada la nueva versión.