



## TÉRMINOS Y CONDICIONES FULFILLMENT

Versión 1.0

Bienvenido a los Términos y Condiciones del servicio de Fulfillment de KIKI. Este documento establece las condiciones bajo las cuales KIKI presta servicios de Fulfillment al CLIENTE y forma parte integral del Contrato de Servicio celebrado entre ambas partes.

Estos términos aplican específicamente a los Clientes que operen en Estados Unidos, México, Colombia y Perú, a través de las sociedades locales o internacionales vinculadas al grupo multinacional KIKI LATAM.

Te invitamos a leer estos términos de manera atenta. Aquí encontrarás de forma clara y transparente las condiciones, alcances, derechos y responsabilidades relacionados con nuestros servicios.

### Definiciones

- a) **Almacenamiento:** Se refiere a la actividad mediante la cual KIKI custodia la mercancía del CLIENTE.
- b) **Aliado Logístico:** Se entenderá como la persona natural o jurídica, distinta de KIKI, contratada por esta, que presta servicios de transporte, almacenamiento, distribución, otras actividades relacionadas con la cadena de suministro, necesarias para el cumplimiento de los servicios objeto del Formulario.
- c) **CLIENTE:** Se entiende por CLIENTE toda persona natural o jurídica que contrata, adquiere o utiliza los servicios ofrecidos por KIKI, ya sea de manera directa o a través de terceros autorizados, y que se encuentra identificada en la propuesta comercial, Formulario de Servicios, Contrato, orden de servicio o cualquier documento equivalente, aceptando expresamente los presentes Términos y Condiciones.
- d) **Contrato:** Se refiere a los Términos y Condiciones Generales que el CLIENTE suscribe con KIKI por medio del Formulario de Servicios para el acceso a cualquiera de las categorías de servicio disponibles.
- e) **Consumidor Final:** Persona natural que ha adquirido la Mercancía del CLIENTE.
- f) **Distribución:** Se refiere a la coordinación con transportistas locales y nacionales. Envío a consumidor final, centros de distribución o puntos de venta.
- g) **Fulfillment:** Corresponden a los servicios objeto de estos Términos y condiciones, bajo los cuales KIKI prestará al CLIENTE servicios de Recepción, Almacenamiento, Preparación de pedidos, de los bienes que el CLIENTE ha decidido almacenar con KIKI.
- h) **Formulario de Servicios:** Es el documento que KIKI envía al CLIENTE para formalizar su vinculación. Contiene los datos de ambas partes, los servicios contratados y la información de pagos. Al firmarlo, el CLIENTE oficializa el inicio de la relación comercial con KIKI.
- i) **KIKI:** significa Kiki Commerce LLC o Kiki Latam LLC, su matriz, subsidiarias, compañías relacionadas, agentes, terceros o representantes.
- j) **Mercancía:** Significa los productos que el CLIENTE ofrece para el tratamiento de Fulfillment, productos que figuran detallados en el Anexo de Acta de Declaración de Valores de Productos, que será adjunto al Formulario de Servicios.



- k) Pallet:** Corresponde al espacio en el cual KIKI realizará el Almacenamiento de la mercancía del CLIENTE, el cual se considerará por un número máximo de unidades de acuerdo al espacio o área, que en ningún caso será superior a 39 x 47 x 39 pulgadas (ancho x largo x alto).
- l) Recepción:** Se refiere al momento en el que KIKI recibe la mercancía por parte del CLIENTE en sus bodegas de Almacenamiento, para que esta sea recibida, contada, clasificada y almacenada.
- m) WMS:** Corresponde a la abreviatura del Warehouse Management System, que es un software que permite la gestión electrónica de inventarios para el Almacenamiento de la mercancía del CLIENTE.

## Preguntas Frecuentes sobre el servicio Fulfillment

Con el fin de facilitar la comprensión del servicio Fulfillment, 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.

### Servicio General

#### 1. ¿Cuál es el Alcance General del Servicio?

KIKI prestará al CLIENTE los servicios de Logística que se detallan a continuación, sujetos a su capacidad operativa y a los términos del contrato aplicable.

Estos servicios no implican, en ningún momento, la adquisición de la titularidad, propiedad ni responsabilidad legal sobre los bienes por parte de KIKI.

#### 2. ¿Cómo se inicia el proceso de recepción de mercancías en KIKI?

El proceso comienza con una orden de recepción emitida por el CLIENTE, formalizada mediante el Acta de Declaración de Valores de Producción, donde se registran detalles como cantidad, características de la mercancía y fecha estimada de ingreso.

#### 3. ¿Qué sucede una vez la mercancía es recibida físicamente en el almacén?

KIKI registra la mercancía en su sistema WMS utilizando el número de referencia (SKU), lote u otros criterios previamente definidos por el CLIENTE, tomando como base la información del Acta de Declaración de Valores de Producción.

#### 4. ¿Cómo se realiza la clasificación y etiquetado de productos?

Los productos se clasifican por tipo, presentación o destino, conforme a las categorías establecidas por el CLIENTE en el Acta de Declaración de Valores de Producción. El SKU registrado es utilizado para esta gestión.

#### 5. ¿Qué condiciones ofrece KIKI para el almacenamiento de mercancía?



KIKI garantiza condiciones comerciales estándar para la conservación de la mercancía, asignando el espacio según la naturaleza, volumen y rotación del inventario.

#### **6. ¿Existen restricciones en las dimensiones de la mercancía almacenada?**

Sí. Las dimensiones máximas permitidas son 99 x 119 x 99 cm (ancho x largo x alto). Si la mercancía excede estas dimensiones, será asignada a un pallet adicional.

#### **7. ¿Cómo se gestiona el inventario dentro del sistema de KIKI?**

KIKI realiza un control de inventario en tiempo real mediante su sistema WMS, y genera informes periódicos o a demanda que reflejan entradas, salidas y existencias.

#### **8. ¿Cómo se preparan los pedidos para envío?**

KIKI recoge los productos según las órdenes emitidas por el CLIENTE y realiza el embalaje conforme a las especificaciones técnicas o comerciales proporcionadas por este.

#### **9. ¿Qué servicios adicionales ofrece KIKI y cómo se solicitan?**

KIKI ofrece servicios adicionales con cargo extra, los cuales pueden ser solicitados por el CLIENTE a través de los canales habilitados por KIKI (correo electrónico, Formulario en sus observaciones, según el caso). Estos servicios permiten adaptar la operación logística a necesidades específicas del CLIENTE y mejorar la experiencia del Consumidor Final. A continuación, se describen los principales:

- **Seguro:** Cobertura adicional para la mercancía durante su almacenamiento o transporte, que protege al CLIENTE frente a pérdidas, daños o siniestros, bajo los términos y condiciones establecidos por la aseguradora correspondiente.
- **Conteo Validado:** Verificación física y sistematizada de la cantidad de unidades recibidas, almacenadas o despachadas para garantizar exactitud en inventario.
- **Pre-empaque:** Servicio de embalaje previo al almacenamiento o despacho, que incluye la utilización de materiales específicos solicitados por el CLIENTE o definidos por KIKI según el tipo de producto.
- **Inspección de Producto:** Revisión visual y/o técnica de la mercancía para verificar que cumpla con los estándares de calidad, presentación o funcionalidad definidos por el CLIENTE.
- **Servicio FEFO:** Preparación de pedidos bajo el principio "First Expired, First Out", aplicable a productos con fecha de vencimiento, para asegurar la rotación eficiente del inventario.
- **Reetiquetado:** Sustitución o colocación de etiquetas sobre productos o empaques conforme a los requerimientos comerciales, normativos o logísticos del CLIENTE.
- **Preparación de Kits:** Armado de paquetes promocionales o combinaciones específicas de productos (bundles), siguiendo instrucciones personalizadas de



presentación o configuración.

- **Alistamiento Especial:** Proceso de preparación de pedidos que requiere condiciones particulares fuera del flujo operativo estándar, reforzando las condiciones del embalaje.
- **Control de Calidad:** Evaluación detallada de los productos para verificar características físicas, funcionales o estéticas, conforme a los criterios previamente definidos con el CLIENTE.

#### **10. ¿Estos servicios entran dentro de la propuesta inicial o requieren un pago adicional?**

Estos servicios están sujetos a cotización previa, autorización y pago por parte del CLIENTE.

### **Limitaciones de Responsabilidad**

#### **11. ¿Quién es legalmente responsable de la Mercancía almacenada o manipulada por KIKI?**

La responsabilidad legal, fiscal y administrativa de los bienes almacenados, manipulados, transportados o distribuidos recae única y exclusivamente en el CLIENTE.

#### **12. ¿KIKI asume alguna responsabilidad sobre la naturaleza, origen o valor de la Mercancía?**

No. KIKI no asume ninguna obligación legal, aduanera, fiscal, regulatoria o comercial derivada de la naturaleza, origen, valor o destino de los bienes. Si se presentaran sanciones por estos conceptos, el CLIENTE deberá indemnizar a KIKI por cualquier daño, multa o sanción que se le imponga.

#### **13. ¿KIKI se hace responsable por pérdidas, robos o deterioros de la Mercancía?**

Solo en caso de que se demuestre una negligencia grave, directa e imputable al personal de KIKI. En cualquier otro caso, la responsabilidad será del CLIENTE.

#### **14. ¿Qué tipo de seguro debe tener el CLIENTE para proteger su Mercancía?**

El CLIENTE debe contar con una póliza de seguro vigente que cubra posibles pérdidas de su mercancía. Si lo desea, puede solicitar a KIKI que adquiera dicha póliza, asumiendo los costos correspondientes.

#### **15. ¿Qué valor se reconoce en caso de una pérdida atribuible a KIKI?**

En caso de que KIKI sea responsable directo, su responsabilidad se limita al valor de producción de la mercancía, según lo detallado en el **Acta de Declaración de Valores de Producción**.

#### **16. ¿Qué es el Acta de Declaración de Valores de Producción?**



Es un anexo formal a la Política de Niveles de Servicio e Indemnizaciones, donde el CLIENTE declara los valores de producción de los productos que serán producidos o entregados a KIKI, para efectos de servicios como Producción, Fulfillment o Transporte Logístico.

#### **17. ¿Qué contiene la Política de Niveles de Servicio e Indemnizaciones?**

Dicha política define los estándares mínimos de servicio, los escenarios que pueden dar lugar a compensaciones, los requisitos documentales, los montos máximos y los procedimientos para presentar solicitudes.

#### **18. ¿KIKI cómo indemnizará al CLIENTE por las pérdidas?**

Únicamente bajo los términos, condiciones y límites establecidos en la Política de Niveles de Servicio e Indemnizaciones, disponible en <https://kikilatam.com/sla>.

#### **19. ¿Qué sucede si el CLIENTE no tiene póliza de seguro contratada?**

En ese caso, KIKI no será responsable por ningún daño, pérdida o indemnización relacionada con la Mercancía, incluso en los siguientes escenarios:

- Falta de valor declarado o documentos de propiedad.
- Vicios ocultos o embalaje deficiente.
- Fallas técnicas del producto sin instrucciones previas.
- Daños indirectos o pérdida de oportunidades.
- Casos fortuitos o fuerza mayor, como desastres naturales, disturbios o incendios.

## **Aceptación**

#### **20. ¿Cuándo se considera que el CLIENTE ha aceptado los Servicios de Fulfillment?**

El servicio se considera aceptado cuando:

- a) El CLIENTE firma el Formulario de Servicios, Orden de Servicio o Contrato correspondiente; o
- b) El CLIENTE no presenta objeciones por escrito a la propuesta comercial en un plazo de cinco (5) días naturales y realiza el pago correspondiente, lo que implica aceptación plena de los términos.

#### **21. ¿Qué requisitos deben cumplir las Mercancías no producidas por KIKI para ser aceptadas?**

Deben:

- a) Estar debidamente empacadas, embaladas, etiquetadas y rotuladas.



- b) Estar registradas mediante el Acta de Declaración de Valores de Producción.
- c) Cumplir con los requisitos fiscales y regulatorios del país de origen y destino.
- d) Estar libres de daños, contaminación, residuos peligrosos o materiales que representen un riesgo.

**22. ¿Puede KIKI rechazar mercancía del CLIENTE? ¿En qué casos?**

Sí. KIKI puede rechazar total o parcialmente mercancía no producida por ella si:

- a) No cumple con los requisitos logísticos o técnicos.
- b) Presenta inconsistencias frente a la información registrada.
- c) Se encuentra fuera del alcance del servicio acordado.
- d) Se considera peligrosa, ilegal, falsificada o de riesgo.

**23. ¿Qué acciones puede tomar KIKI si rechaza una mercancía?**

KIKI podrá:

- a) Rechazar la recepción física.
- b) Notificar al CLIENTE para su recolección inmediata.
- c) Cobrar cargos por intentos fallidos de entrega, manipulación adicional o inspección.
- d) Cobrar cargos por preparación (empaquete, etiquetado, códigos de barras, etc.).

**24. ¿Puede KIKI realizar inspecciones después de recibir la mercancía?**

Sí. KIKI puede realizar inspecciones posteriores y, si detecta incumplimientos no evidentes, podrá:

- a) Notificar al CLIENTE.
- b) Suspender temporalmente el servicio sobre dichos productos.
- c) Exigir reetiquetado, reenvasado o retiro inmediato.
- d) Aplicar cargos adicionales si el incumplimiento genera sobrecostos operativos.

## **Recepción de Mercancías**



## 25. ¿Cuántas modalidades de recepción de Mercancía ofrece KIKI?

KIKI ofrece tres modalidades de recepción, dependiendo del servicio contratado por el CLIENTE:

- **Recepción con servicio de producción contratado:**  
KIKI gestiona la recepción junto con su Aliado de Producción. El CLIENTE debe diligenciar el Acta de Declaración de Valores de Producción indicando cantidades, trazabilidad y valores.
- **Recepción en almacén sin servicio de producción:**  
KIKI recibe la mercancía en sus almacenes o los de su Aliado Logístico. El CLIENTE debe entregar el Acta con lista de productos, cantidades, valor y aviso de llegada mínimo con 48 horas de anticipación (o dentro del plazo indicado por KIKI).
- **Recolección en punto indicado por el CLIENTE sin producción:**  
KIKI recoge la mercancía en el punto indicado, a través de su Aliado Logístico. Esta modalidad implica **costos adicionales** que serán cotizados previamente al CLIENTE.

## 26. ¿Es obligatorio diligenciar el Acta de Declaración de Valores de Producción en todos los casos?

Sí. Independientemente de la modalidad de recepción, el CLIENTE debe diligenciar el Acta de Declaración de Valores de Producción, la cual debe ser aprobada por ambas partes (KIKI y el CLIENTE) antes de la entrega, recepción o recolección de la mercancía.

## 27. ¿Qué información debe incluir el aviso de llegada al almacén cuando no hay servicio de producción?

El aviso debe presentarse con mínimo 48 horas de anticipación (o en el plazo que indique KIKI), e incluir:

- Hora estimada de llegada.
- Lista detallada de productos.
- Cantidades.
- Documentación que certifique el valor y cantidad de producción.

## 28. ¿Cuál es el plazo mínimo para enviar el aviso de llegada de mercancía?

El CLIENTE debe enviar el aviso de llegada con al menos **48 horas de antelación**, junto con el Acta de Declaración de Valores de Producción debidamente diligenciada, e incluir:

- Hora estimada de llegada.
- Lista detallada de productos.
- Cantidades.



- Documentación que certifique el valor y cantidad de producción.

**29. ¿En qué casos se considera que una mercancía ha sido efectivamente recibida por KIKI?**

Solo cuando:

- a) No tiene origen ilícito.
- b) Coincide con la documentación enviada.
- c) Tiene permisos adecuados si requiere manejo especial.
- d) KIKI lo acepta expresamente a su entera discreción.

**30. ¿KIKI es responsable por discrepancias o condiciones de la Mercancía al momento de la entrega si no se contrató el servicio de producción?**

No. Si el CLIENTE no solicita el servicio de Producción, **KIKI queda exento de responsabilidad** por discrepancias o condiciones de la mercancía al momento de la entrega. En caso de discrepancia entre el aviso de llegada y la mercancía real, KIKI notificará al CLIENTE en el momento del incidente para que este pueda tomar las medidas pertinentes.

**31. ¿Cómo notificará KIKI la llegada de la Mercancía?**

KIKI notificará al CLIENTE la llegada de la Mercancía vía electrónica, indicando en dicha notificación el detalle de la mercancía recibida en cuanto a códigos y cantidades y/o bultos recibidos, fechas de llegada, así como cualquier incidencia surgida durante el proceso de recepción.

**32. ¿Qué tipos de incidencias pueden ocurrir con Mercancía no producida por KIKI?**

En este caso, cuando la mercancía no sea producida por KIKI, las incidencias serán, pero sin limitarse a las siguientes:

- a) Cuando la mercancía sea ilegal o peligrosa.
- b) Cuando las mercancías de que se trate sean imperfectas, dañadas, incompletas o contengan más mercancías que las estipuladas en el aviso de llegada.

**33. ¿Qué requisitos adicionales son considerados a la hora de recibir la Mercancía?**

Cuando sea requisito de entrada, el CLIENTE deberá proporcionar el certificado de fumigación vigente de la mercancía antes de su ingreso al almacén, cumpliendo con las normas de salubridad aplicables en los Estados Unidos Mexicanos. Si el certificado no es presentado, KIKI podrá abstenerse de recibir la mercancía hasta que se entregue la documentación requerida, con el fin de garantizar el cumplimiento de las disposiciones sanitarias vigentes.

**34. ¿KIKI adquiere propiedad sobre la Mercancía al recibirla?**



No. La propiedad permanece en todo momento en cabeza del CLIENTE. KIKI solo retiene un derecho de garantía sobre los bienes en relación con el pago de los servicios prestados, salvo acuerdo expreso en contrario.

### **35. ¿Bajo qué condiciones se realiza la recepción de la Mercancía?**

- a) KIKI entregará la Mercancía únicamente siguiendo instrucciones escritas o por medio electrónico del CLIENTE.
- b) KIKI no será responsable por errores derivados de solicitudes verbales o instrucciones no confirmadas por escrito.
- c) Los retrasos ocasionados por causas de fuerza mayor o fallos del sistema liberan a KIKI de toda responsabilidad y no suspenden los gastos de almacenamiento.

## **Almacenamiento**

### **36. ¿KIKI mantiene inventario de la mercancía del CLIENTE?**

Sí. KIKI mantendrá un inventario de la Mercancía o productos bajo su custodia, mediante el cual el CLIENTE podrá revisar o consultar con la autorización previa de KIKI.

### **37. ¿Qué sucede en caso de discrepancias en el inventario?**

En caso de que el inventario de mercancía elaborado por KIKI presente diferencias entre lo que indica el sistema y lo que se encuentra físicamente en existencia, el CLIENTE podrá validar los saldos a compensar en la Política de Niveles de Servicio e Indemnizaciones, la cual forma parte integral de estos Términos y Condiciones.

### **38. ¿Qué sucede si el CLIENTE desea retirar toda su Mercancía del almacén?**

En caso de retirada total de la mercancía, el CLIENTE deberá abonar por adelantado el saldo pendiente de la factura (si aplica). Al finalizar este servicio, el CLIENTE se compromete a pagar a KIKI todas las deudas pendientes; una vez realizado esto, KIKI, a su discreción, devolverá la Mercancía que se encuentre en nuestro poder en ese momento, a solicitud del CLIENTE.

### **39. ¿Qué sucede en caso de pérdida de Mercancía por mal embalaje cuando KIKI no fue el proveedor de producción del CLIENTE?**

Cuando el CLIENTE no contrate el servicio de producción de KIKI, el CLIENTE garantiza a KIKI que toda su mercancía ha sido correctamente embalada, y por tanto, queda claro para el CLIENTE que KIKI no es responsable de ningún tipo de pérdida de mercancía almacenada que pudiera derivarse del embalaje o apilado de las unidades del CLIENTE sobre los pallets.

El CLIENTE reconoce que KIKI no posee conocimientos técnicos o especializados sobre las características particulares de las Mercancías, por lo que no asumirá responsabilidad por defectos, fallas técnicas o mal funcionamiento de los productos, sin importar su origen. KIKI únicamente será responsable en aquellos casos en que dichas fallas o deficiencias sean resultado directo de su omisión o de prácticas inadecuadas en la prestación del servicio.



**49. ¿Qué debe hacer el CLIENTE si su Mercancía requiere condiciones especiales de conservación o manipulación?**

El CLIENTE tiene la responsabilidad de informar previamente a KIKI sobre cualquier requerimiento especial de cuidado, manipulación o alistamiento necesario para la adecuada conservación de la mercancía. En caso de requerirse un alistamiento especial, el CLIENTE deberá comunicarlo oportunamente para que KIKI elabore la cotización correspondiente. Los costos adicionales asociados a esta gestión serán asumidos por el CLIENTE.

**41. ¿Qué sucede si el CLIENTE no informa a KIKI sobre requerimientos especiales ni aprueba los cargos correspondientes?**

Si el CLIENTE no proporciona esta información, no aprueba los cargos adicionales correspondientes y, como consecuencia, se presentan daños, pérdidas o averías en la mercancía, KIKI no asumirá responsabilidad por tales eventos.

## **Inventario**

**42. ¿Puede el CLIENTE solicitar una revisión del inventario físico?**

Sí. El CLIENTE puede solicitar un inventario físico con al menos treinta (30) días calendario de antelación. Este servicio tendrá un costo adicional que será previamente cotizado por KIKI y asumido por el CLIENTE.

**43. ¿Qué ocurre si se encuentran diferencias entre el inventario registrado y el real?**

KIKI notificará al CLIENTE, informándole sobre la naturaleza y el alcance de las discrepancias detectadas, para que puedan tomarse las medidas necesarias.

## **Disposición Final y Baja de Mercancía**

**44. ¿Qué ocurre cuando el CLIENTE desea retirar mercancía del sistema de almacenamiento de forma definitiva?**

Las mercancías destinadas a retiro definitivo (como chatarra, donación, destrucción, etc.) serán gestionadas por KIKI conforme a las leyes, regulaciones y normas aplicables en el país donde se presta el servicio.

**45. ¿Qué sucede si la mercancía es considerada residuo (peligroso o no peligroso)?**

En ese caso, su manejo, transporte y disposición final se realizará según la normativa ambiental, sanitaria y de residuos vigente en la jurisdicción local.

**46. ¿Quién es responsable de los costos y permisos para la disposición final?**

El CLIENTE será responsable de asumir los costos, autorizaciones, permisos, y de proporcionar a KIKI la documentación necesaria para cumplir con la disposición final conforme a la normativa aplicable local, así como de cubrir cualquier cargo adicional asociado a su gestión, incluyendo transporte especializado, dictámenes de baja, actas administrativas u otros requisitos locales que correspondan. Los costos se deducirán directamente del recaudo de



dinero, si corresponde. Si no hay saldo disponible del recaudo de dinero, KIKI se reserva el derecho de facturar directamente al CLIENTE todos los costes incurridos.

KIKI, por su parte, brindará el soporte operativo necesario para gestionar la disposición final de la Mercancía, bajo los lineamientos previamente definidos y aprobados con el CLIENTE.

**47. ¿Qué pasa si finaliza la relación comercial y la mercancía sigue almacenada?**

KIKI enviará una notificación electrónica advirtiendo que, si no se retira la Mercancía dentro de 30 días naturales, esta se considerará abandonada y podrá ser dispuesta por KIKI sin responsabilidad.

**48. ¿Puede KIKI desechar o donar Mercancía sin autorización?**

Sí, si los bienes no son reclamados dentro del plazo, presentan deterioro, representan un riesgo o se consideran peligrosos, KIKI podrá, con al menos 3 días de preaviso al CLIENTE, desecharlos, donarlos, venderlos o disponer de ellos según la normativa.

**49. ¿Qué ocurre si el CLIENTE no responde la notificación?**

KIKI estará plenamente autorizado a disponer o destruir los bienes a su entera discreción y sin ninguna responsabilidad adicional.

**50. ¿Hasta dónde es el límite de responsabilidad del CLIENTE por Almacenamiento o los daños a terceros por su Mercancía?**

El CLIENTE será responsable de reembolsar a KIKI todos los costos y gastos incurridos por la custodia, manejo, disposición o venta de dichos bienes, incluidos los daños y perjuicios ocasionados a terceros como resultado de la naturaleza, estado o condición de los bienes.

**51. ¿Cómo se factura el servicio de destrucción en Colombia (COL)?**

- Si el CLIENTE tiene servicio de Contra Entrega (COD): la facturación será mensual.
- Si el CLIENTE no tiene COD: la facturación será semanal y el CLIENTE tendrá cinco (5) días calendarios para realizar los pagos.

**52. ¿Desde cuándo se generan los cargos por almacenamiento?**

Los cargos comienzan a generarse desde el momento en que KIKI asume la custodia de la mercancía, sin importar la fecha efectiva de entrega.

## **Traslados Entre Centros de Almacenamiento**

**53. ¿Está KIKI autorizado a trasladar mercancía entre centros de almacenamiento?**

Sí. El CLIENTE autoriza expresamente a KIKI para realizar traslados de los productos entre los centros de almacenamiento de sus Aliados Logísticos, con el fin de optimizar el abastecimiento de inventario y ubicar los productos en puntos estratégicos que permitan reducir los costos de distribución al consumidor final.



**54. ¿Quién asume los costos de los traslados logísticos entre centros de almacenamiento?**

El CLIENTE asume estos costos, los cuales serán facturados según las tarifas vigentes informadas previamente por KIKI.

**55. KIKI debe notificar al CLIENTE antes de realizar un traslado?**

Sí. Antes de cualquier traslado, KIKI notificará al CLIENTE indicando:

- a) la cantidad exacta de unidades a trasladar;
- b) el costo estimado del traslado; y
- c) el centro de origen y el centro de destino.

**56. ¿Qué sucede si el CLIENTE no aprueba el traslado propuesto por KIKI?**

Los pedidos serán despachados desde el centro con inventario disponible más cercano al consumidor final. En ese caso, la tarifa de última milla se calculará desde ese centro, incluso si ello representa un mayor costo para el CLIENTE.

## **Derecho de Retención**

**57. ¿KIKI puede retener la mercancía si el CLIENTE tiene saldos pendientes por pagar?**

Sí. KIKI se reserva el derecho de retener la mercancía bajo su custodia hasta que el CLIENTE haya cumplido íntegramente con el pago de los montos adeudados.

**58. ¿El CLIENTE sigue asumiendo costos mientras su mercancía está retenida?**

Sí. Durante el período de retención, el CLIENTE debe seguir pagando los cargos por almacenamiento, manejo y cualquier otro concepto aplicable.

**59. ¿Puede KIKI vender la mercancía retenida si el CLIENTE no paga?**

Sí. KIKI podrá liquidar la mercancía después de treinta (30) días de impago, mediante aviso, aplicando la venta del producto al saldo pendiente de pago.

## **Manejo de Mercancías y Restricciones del Servicio**

**60. ¿Qué tipo de mercancías no almacena KIKI?**

KIKI no transporta mercancías que representen riesgos legales, de seguridad u operativos. Entre los artículos excluidos se encuentran: antigüedades, obras de arte, bebidas alcohólicas, perfumes, animales, restos humanos, narcóticos, materiales peligrosos, armas, pornografía, artículos falsificados o que no cuenten con documentación legal, entre otros.



**61. ¿Qué sucede si la mercancía excede las dimensiones o el peso permitido?**

El CLIENTE es responsable de indicar correctamente el peso y dimensiones de cada Mercancía. Si la Mercancía excede lo establecido en el servicio contratado, KIKI cobrará los excedentes correspondientes (peso real o volumétrico). KIKI puede rechazar mercancías que no cumplan con las dimensiones previamente acordadas.

**62. ¿Qué restricciones legales se aplican al servicio de Fulfillment?**

KIKI no realizará el tratamiento Fulfillment a Mercancías que estén prohibidas por leyes locales, estatales o nacionales, o que puedan suponer un riesgo para su personal, Aliados Logísticos o equipos. Esto incluye materiales peligrosos, artículos con olores fuertes, productos de fácil descomposición y mercancías extranjeras sin documentación de internación legal.

**63. ¿KIKI ofrece Fulfillment para productos perecederos?**

KIKI no proporciona servicios especiales para productos que requieren refrigeración o protección térmica. Si se decide Almacenar este tipo de Mercancías, será bajo el riesgo del CLIENTE y KIKI no asumirá responsabilidad por posibles daños.

**64. ¿Qué obligaciones tiene el CLIENTE en cuanto a la legalidad y documentación de la Mercancía?**

El CLIENTE debe garantizar que la Mercancía esté debidamente clasificada, identificada, cumpla con las regulaciones sanitarias y aduaneras, y cuente con toda la documentación legal requerida para su tratamiento.

## **Derecho de Inspección**

**65. ¿En qué casos KIKI puede abrir e inspeccionar la Mercancía?**

KIKI podrá abrir e inspeccionar la Mercancía sin autorización previa del CLIENTE en las siguientes circunstancias:

- a) **Olor o indicios de fuga:** Si la Mercancía presenta manchas visibles o emite un olor inusual, puede presumirse que contiene productos dañados, perecederos o peligrosos. Esto justifica una inspección inmediata.
- b) **Embalaje inadecuado o dañado:** Cuando el embalaje está en mal estado o genera sospechas sobre la naturaleza del contenido, especialmente si podría tratarse de artículos prohibidos, KIKI tiene el derecho de inspeccionarlo.
- c) **Forma sospechosa:** Si la Mercancía tiene una forma que sugiere que podría contener un artículo restringido o prohibido, se procederá con su revisión.



**66. ¿Puede KIKI inspeccionar la Mercancía en otras situaciones?**

Sí. Fuera de los casos anteriores, KIKI se reserva el derecho —sin constituir una obligación— de abrir e inspeccionar la Mercancía en cualquier momento. No obstante, deberá solicitar previamente al CLIENTE su apertura. Si el CLIENTE se niega o no responde al requerimiento, KIKI quedará exenta de toda responsabilidad respecto a dicha Mercancía.

**67. ¿KIKI es responsable si la Mercancía es inspeccionada por autoridades?**

No. El CLIENTE reconoce que su Mercancía puede estar sujeta a inspección por parte de autoridades federales, estatales o locales. Por tanto, libera expresamente a KIKI de cualquier responsabilidad derivada de dichas actuaciones.

**68. ¿En qué casos KIKI podrá aplicar cargos adicionales al CLIENTE?**

Se aplicará un cargo por libra adicional para toda la Mercancía cuyo peso físico o peso volumétrico exceda 1 kilo.

## **CONDICIONES ESPECIALES DE OPERACIÓN Y RESPONSABILIDAD PARA SERVICIOS DE FULFILLMENT EN ESTADOS UNIDOS**

Los siguientes Términos y Condiciones rigen condiciones especiales para la operación de fulfillment realizadas por KIKI en Estados Unidos, a través de su Aliado Logístico, bajo los lineamientos, condiciones y responsabilidades aquí establecidos. Las Partes reconocen que las operaciones logísticas realizadas en EE. UU. estarán sujetas tanto a las disposiciones contractuales generales como a las específicas contempladas en los siguientes Términos y Condiciones.

**1. ¿Cuál es el horario de recepción de Mercancía en el almacén?**

El horario de recepción es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. (hora local del almacén). Fuera de este horario no se reciben entregas.

**2. ¿Se requiere cita para entregar Mercancía?**

Las entregas de diez (10) pallets o más requieren una cita programada con al menos tres (3) días hábiles de anticipación. El CLIENTE deberá coordinar directamente con el equipo de KIKI la programación de dicha recepción.

**3. ¿Qué condiciones aplican para las entregas menores a diez (10) pallets?**

Las entregas menores a diez (10) pallets deberán ser notificadas e ingresadas en el portal del CLIENTE con al menos cuarenta y ocho (48) horas de anticipación, para su debida programación y recepción.

**4. ¿Qué documentación debe acompañar cada envío?**

Todo envío debe incluir obligatoriamente:



- **Orden de compra detallada**, con la siguiente información: descripción del producto, SKU, cantidades, lote, dimensiones, unidades por caja y dirección de envío.
- **Packing list (albarán)** con información completa y coherente con la orden de compra.

#### **5. ¿Qué requisitos deben cumplir las etiquetas de los productos?**

Todos los productos deben estar correctamente etiquetados con códigos de barras escaneables, en alguno de los siguientes formatos aceptados:

UPC-A, UPC-E, EAN-13, Code 39 o Code 128.

El etiquetado incorrecto o faltante generará cargos adicionales por reprocesamiento, según los costos operativos aplicables.

#### **6. ¿KIKI realiza conteos físicos del inventario?**

Sí. KIKI realiza un conteo físico total detallado gratuito una vez al año, con excepción de los meses de octubre, noviembre y diciembre por alta demanda. Este conteo debe solicitarse con al menos una semana de anticipación y durante su ejecución se suspende el alistamiento de pedidos.

#### **7. ¿Se pueden solicitar conteos adicionales?**

Sí. El CLIENTE puede solicitar conteos físicos parciales adicionales, los cuales tendrán un costo adicional. Estos deben solicitarse con al menos 72 horas de anticipación y el valor dependerá de la cantidad de ítems a contar.

#### **8. ¿Cómo se maneja el inventario vencido?**

Todo producto con menos de 30 días de vigencia antes de su fecha de expiración será excluido del inventario disponible para alistamiento. El CLIENTE podrá optar entre:

- **Devolución económica** del inventario vencido (a discreción de KIKI).
- **Destrucción o disposición final**, con autorización previa y cargos aplicables. El costo se determina caso a caso.

#### **9. ¿KIKI responde por daños al inventario?**

KIKI puede compensar daños ocasionados directamente por sus operaciones, siempre que excedan el desgaste normal. El CLIENTE deberá aportar la factura original del proveedor para aplicar un crédito por el valor del inventario afectado.

#### **10. ¿El inventario del CLIENTE está asegurado?**

No. El inventario del CLIENTE no está asegurado. Se recomienda que el CLIENTE contrate su propia póliza de seguro para la Mercancía.

#### **11. ¿Qué nivel de exactitud de inventario garantiza KIKI?**

KIKI garantiza una exactitud mínima del 98%, entendida como la correspondencia entre el inventario físico y el inventario registrado electrónicamente. Se excluyen transacciones en proceso, como devoluciones no cerradas.



## 12. ¿Qué sucede si se detecta una inexactitud en el inventario?

Si la exactitud cae por debajo del 98%, KIKI calcula una merma (shrinkage) con base en el valor de costo del inventario faltante, y puede emitir una nota crédito hasta por ese monto.

No aplica compensación si la discrepancia es atribuible a errores del CLIENTE (embalaje, identificación, guías de empaque incorrectas).

## 13. ¿Qué ocurre si el inventario llega sin identificación válida?

Todo producto recibido sin etiquetas válidas o sin documentación adecuada será clasificado como **Inventario en Cuarentena**, lo cual implica:

- El inventario no estará disponible para alistamiento hasta corregirse.
- Podrá generar cargos por almacenamiento adicional y órdenes de trabajo (re-etiquetado, validación, etc.).

## 14. ¿Cuáles son los tiempos de procesamiento del inventario recibido?

- Reposición de inventario (SKU existente): disponible para cumplimiento en un plazo de 2 días hábiles después de la recepción.
- Producto nuevo (SKU nuevo): puede requerir hasta 4 días hábiles debido a verificaciones adicionales y planificación de espacio.

## 15. ¿En qué casos no aplica la nota crédito por errores operativos?

Existen ciertas excepciones en las que no aplica la emisión de nota crédito, incluso si se presenta un error operativo. Estas son:

- Condiciones fuera de control, como cortes de luz, ataques cibernéticos, pandemias, condiciones climáticas extremas, desastres naturales, catástrofes o incendios.
- Transferencias internas o procesos de cross-docking entre centros de distribución de KIKI.
- Picos de volumen, cuando los pedidos aumentan en más del 20% respecto al promedio de los últimos 90 días, sin aviso previo de al menos 10 días hábiles.
- Picos en la cantidad de líneas por pedido, cuando el promedio de líneas por orden se duplica frente al histórico de los últimos 90 días, también sin notificación previa de 10 días hábiles.

En estos casos, KIKI se reserva el derecho de ajustar los tiempos y condiciones del servicio, de acuerdo con su capacidad operativa.

## 16. ¿Qué días festivos no hay operación en USA?

No hay operación en los siguientes días festivos de EE. UU.:



Año Nuevo, Presidents Day, Memorial Day, 4 de Julio, Labor Day, Thanksgiving y Navidad.

### **17. ¿Cómo gestiona KIKI la división de pedidos?**

Cuando un pedido excede la capacidad de la bolsa estándar utilizada para el fulfillment, se genera un paquete adicional, lo que puede dar lugar a la creación de múltiples guías de envío, según la necesidad logística del pedido.

## **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](http://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](http://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.