



MARKET - TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO DE PRODUCCIÓN

Versión 1.1

INTRODUCCIÓN

Estos Términos y Condiciones regulan la prestación del servicio de Producción ofrecido por KIKI al CLIENTE, estableciendo las reglas, responsabilidades y alcances aplicables al desarrollo, fabricación y entrega de Productos terminados mediante la articulación con una red de Aliados de Producción certificados.

El servicio de Producción de KIKI permite al CLIENTE transformar materias primas, ideas o fórmulas en productos listos para su comercialización, abarcando todas las etapas del proceso productivo, incluyendo:

- Diseño, formulación y validación de Productos (suplementos o gadgets);
- Desarrollo de prototipos y pruebas de calidad;
- Empaque, acondicionamiento y etiquetado conforme a normativa aplicable;
- Producción por lotes y entrega final bajo condiciones acordadas;
- Trazabilidad, documentación técnica y cumplimiento sanitario-regulatorio.

KIKI actúa como integrador operativo, técnico y logístico entre el CLIENTE y los Aliados de Producción, asegurando que cada Producto sea fabricado conforme a los más altos estándares de calidad, inocuidad y cumplimiento normativo, tanto a nivel nacional como internacional.

Este documento establece de forma clara y vinculante las condiciones bajo las cuales se prestará el servicio, incluyendo los derechos y obligaciones de las partes, las etapas del proceso productivo, los plazos de entrega, las condiciones de pago y responsabilidad sobre los productos fabricados.

Al contratar el servicio de Producción, el CLIENTE manifiesta su aceptación de estos términos mediante la firma del Formulario correspondiente, reconociendo su carácter obligatorio como parte integral del acuerdo comercial y comprometiéndose a cumplir con las disposiciones aquí descritas, con el fin de asegurar una operación técnica, transparente y eficaz que garantice productos competitivos y seguros para el consumidor final.



Definiciones Clave

Aliados de Producción: Terceros especializados con los que KIKI mantiene relaciones comerciales para el diseño, formulación, fabricación, ensamblaje, empaque o acondicionamiento de productos. Incluyen laboratorios, plantas manufactureras, ensambladores y otros proveedores certificados que operan bajo estándares técnicos, regulatorios y de calidad definidos por KIKI.

Anexo de Servicios: Documento complementario que detalla las especificaciones técnicas, cantidades, cronogramas, precios y condiciones particulares aplicables a cada proyecto o lote de producción. Forma parte integral de estos Términos y Condiciones.

Certificado de Análisis: Documento emitido por el Aliado de Producción que acredita el cumplimiento del producto con las especificaciones técnicas, sanitarias y de calidad establecidas. Acompaña cada lote producido y es parte obligatoria de la documentación de entrega.

CLIENTE: Persona natural o jurídica que contrata los servicios de Producción ofrecidos por KIKI, y que tiene la responsabilidad de proporcionar especificaciones claras, cumplir con los pagos pactados y facilitar el proceso productivo en los términos establecidos.

Consumidor Final: Persona natural que adquiere y utiliza los productos desarrollados mediante el servicio de Producción para su uso personal. Es el destinatario final del producto y su experiencia es relevante para efectos de calidad, responsabilidad y seguimiento postventa.

Desarrollo de Prototipo: Etapa previa a la producción masiva, en la cual se diseña, formula y fabrica una muestra representativa del producto para su validación técnica, funcional y regulatoria. Incluye pruebas de laboratorio y presentación de documentación técnica.

Especificaciones: Requisitos técnicos, sanitarios, regulatorios, comerciales o estéticos del producto, definidos por el CLIENTE y validados por KIKI y sus Aliados de Producción. Incluyen formulaciones, diseños, ingredientes, materiales de empaque, etiquetado, volúmenes y condiciones particulares.

Gadgets: Dispositivos electrónicos, tecnológicos o mecánicos de pequeño o mediano tamaño con funciones específicas, fabricados bajo pedido por los Aliados de Producción de KIKI conforme a especificaciones personalizadas.

Lote de Producción: Conjunto definido de unidades de producto fabricadas bajo las mismas condiciones de formulación, empaque y proceso, con trazabilidad uniforme y documentación técnica asociada.

Materia Prima: Insumos, ingredientes o componentes utilizados para la fabricación del producto. Pueden ser suministrados por KIKI o por el CLIENTE, según lo definido en el Anexo de Servicios correspondiente.



Orden de Producción / Pedido: Instrucción formal emitida por el CLIENTE o por KIKI, que activa la fabricación de un producto conforme a lo pactado en el Anexo. Establece cantidades, fechas, condiciones comerciales y cualquier requerimiento adicional.

Producto (os): Resultado final del proceso de producción, sea suplemento o gadget, conforme a las especificaciones definidas. El Producto debe ser entregado conforme a las condiciones pactadas, con toda la documentación de respaldo.

Producción: Conjunto de actividades técnicas, operativas, logísticas y regulatorias mediante las cuales se transforman insumos o especificaciones en productos terminados. Incluye diseño, formulación, pruebas, maquila, acondicionamiento, empaque y entrega final.

Prototipo: Muestra de producto desarrollada como parte del proceso de validación previa a la producción masiva. No se considera apto para venta hasta su aprobación formal.

Resultados del Desarrollo: Todos los hallazgos, pruebas, datos, documentos, procesos o fórmulas generadas durante el desarrollo del prototipo o del producto, ya sean patentables o no.

Servicio de Producción: Solución integral ofrecida por KIKI al CLIENTE para transformar ideas, materias primas o requerimientos técnicos en productos terminados listos para el consumidor final, mediante la coordinación con Aliados de Producción especializados.

Suplementos: Productos formulados con el fin de complementar la alimentación o apoyar funciones fisiológicas del organismo humano, sin efectos medicinales o terapéuticos. Están sujetos a regulación sanitaria en cada país donde se produzcan o comercialicen.

Trazabilidad: Sistema de control que permite seguir la historia, ubicación y estado de cada lote de producción, desde la recepción de materias primas hasta la entrega final, con el fin de garantizar calidad, cumplimiento normativo y capacidad de respuesta ante reclamaciones.

¿Qué alcance tiene el servicio de Producción?

El servicio de Producción ofrecido por KIKI permite al CLIENTE transformar sus ideas, fórmulas o Materias Primas en productos terminados listos para su comercialización, sin que ello implique gestionar directamente contratos, procesos o proveedores de fabricación. A través de su red de Aliados de Producción certificados, KIKI coordina todas las etapas del proceso bajo estándares de calidad, normatividad sanitaria y cumplimiento técnico.

Este servicio incluye la validación de especificaciones del Producto, el desarrollo de Prototipos, la formulación y manufactura por lotes, así como el acondicionamiento, empaque y etiquetado conforme a los requisitos del CLIENTE. Adicionalmente, KIKI facilita la entrega de certificados de calidad, documentación regulatoria y muestras de retención, garantizando trazabilidad en cada etapa del proceso.



El alcance también comprende la gestión operativa, técnica y documental con los Aliados de Producción, la supervisión del cumplimiento de plazos, la atención a incidencias relacionadas con calidad o especificaciones, y el acompañamiento al CLIENTE en trámites sanitarios o normativos cuando sean aplicables. Todo esto, con el fin de entregar productos competitivos, seguros y alineados con las necesidades del mercado objetivo del CLIENTE.

Preguntas Frecuentes sobre Producción

Con el fin de facilitar la comprensión del servicio de Producción, 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. ¿Qué condiciones debe cumplir el CLIENTE para que KIKI inicie la Producción de sus Productos?

KIKI solo dará inicio al proceso de Producción una vez haya recibido de manera completa y clara las especificaciones técnicas del Producto por parte del CLIENTE, así como el pago anticipado del valor total correspondiente al servicio. La falta de cumplimiento de estos requisitos impedirá el inicio del proceso sin que ello implique responsabilidad alguna para KIKI.

2. ¿Qué deben incluir las especificaciones técnicas entregadas por el CLIENTE?

Las especificaciones deben contener, como mínimo: tipo de producto, cantidades, composición, características físicas, diseño, tipo de empaque y cualquier otra instrucción relevante para su correcta fabricación.

3. ¿Qué requisito debe cumplir el CLIENTE para ordenar el servicio de producción?

Cada vez que el CLIENTE solicite el servicio de producción, deberá diligenciar y remitir a KIKI el Anexo A – Declaración de Valores de Producción, ubicado en la Política de Niveles de Servicio e Indemnizaciones, la cual está disponible públicamente en <https://kikilatam.com/sla>, indicando la información requerida sobre los productos, valores unitarios y demás datos solicitados en dicho documento.

4. ¿Qué sucede si las especificaciones entregadas por el CLIENTE son incompletas o erróneas?

Cualquier omisión, ambigüedad o error en las especificaciones proporcionadas por el CLIENTE será de su exclusiva responsabilidad y podrá impactar los tiempos de entrega, los costos del servicio o la calidad del producto final. KIKI no asumirá responsabilidad alguna por efectos derivados de dichas inconsistencias.



5. ¿Qué actividades realiza KIKI durante el desarrollo del Prototipo o Producto?

KIKI, directamente o mediante sus Aliados de Producción, realiza las siguientes actividades:

- Recepción de especificaciones técnicas.
- Prácticas de calidad e higiene (buenas prácticas de manufactura).
- Pruebas preliminares del producto.
- Suministro de materiales (si aplica).
- Mano de obra.
- Empaque y embalaje del producto final.
- Generación de reportes de pérdidas por calidad.
- Emisión de certificados de análisis por lote.
- Preparación de la documentación de entrega correspondiente.

6. ¿Se puede modificar la cantidad de Producto a fabricar una vez acordada?

Sí. La cantidad de Producto ordenada por el CLIENTE puede ser modificada siempre que cuente con la aprobación previa de KIKI. Toda modificación deberá ser documentada y validada conforme a los términos contractuales aplicables.

7. ¿Bajo qué estándares se fabrican los Productos desarrollados por KIKI?

KIKI garantiza que los productos serán elaborados bajo altos estándares de calidad e higiene, implementando controles conforme al *Manual de Normas de Calidad y Consumo para Uso Sanitario* y cumpliendo con la legislación vigente del país de producción y de comercialización.

8. ¿El CLIENTE puede participar en la validación de la calidad del Producto?

Sí. El CLIENTE será informado oportunamente sobre los controles de calidad realizados por KIKI y tendrá la facultad de revisar y aceptar los resultados. Esta aceptación será considerada como manifestación de conformidad con las especificaciones pactadas.

9. ¿Qué sucede una vez el CLIENTE acepta la Producción?

Una vez aceptada la Producción, KIKI queda exonerada de cualquier responsabilidad posterior relacionada con el estado, contenido o uso del Producto, incluyendo afectaciones a la salud del Consumidor Final, salvo que exista prueba de incumplimiento a los estándares pactados.

10. ¿KIKI es responsable por daños causados por el uso, distribución o almacenamiento posterior del Producto?

No. KIKI no asume responsabilidad por afectaciones que se deriven del uso inadecuado del Producto, ni por el manejo, almacenamiento o distribución incorrecta por parte del CLIENTE o terceros, una vez entregado el Producto.

11. ¿Qué ocurre si un producto no cumple con las especificaciones técnicas?



Cualquier Producto que no cumpla con las especificaciones definidas en la propuesta comercial podrá ser devuelto a KIKI, quien evaluará la situación y decidirá si aplica una devolución o el reemplazo del Producto.

12. ¿Existe algún mecanismo adicional de verificación o mejora continua?

Sí. KIKI y el CLIENTE podrán establecer un programa de cooperación técnica destinado a la verificación constante y mejora de la calidad del producto, fortaleciendo los estándares del proceso productivo.

13. ¿La inclusión de un Producto en el catálogo de KIKI garantiza su disponibilidad?

No. La inclusión de un Producto en el catálogo de KIKI no implica garantía de disponibilidad, ya que la Producción se realiza bajo demanda y conforme a los cronogramas de servicio acordados con el CLIENTE.

14. ¿De quién es la responsabilidad por el uso legal de los Productos?

Es responsabilidad exclusiva del CLIENTE asegurarse de que la posesión, uso, comercialización o distribución de los Productos cumpla con la legislación aplicable en su país o mercado objetivo. Al firmar el Formulario el CLIENTE declara que los Productos se destinarán a usos legales.

15. ¿Los Productos fabricados por KIKI tienen efectos medicinales?

No. Los suplementos producidos por KIKI no son medicamentos ni deben ser utilizados como sustitutos de un tratamiento médico. Su uso debe estar acompañado de un estilo de vida saludable y, de ser necesario, de asesoría profesional.

16. ¿La información publicada por KIKI en sus etiquetas, catálogo o sitio web puede interpretarse como asesoría médica?

No. Toda la información contenida en el etiquetado de los Productos, catálogo y en el sitio web tiene fines únicamente informativos y educativos. No sustituye la orientación, diagnóstico o tratamiento de un profesional de la salud.

17. ¿Qué debe hacer el CLIENTE o el Consumidor Final antes de consumir un Suplemento?

Antes de consumir cualquier Suplemento, se recomienda leer cuidadosamente la etiqueta y, en caso de tener dudas, consultar con un profesional de la salud, especialmente si se padece alguna condición médica o se está bajo tratamiento.

18. ¿KIKI garantiza resultados uniformes para todos los consumidores?



No. La efectividad de los Suplementos puede variar según la persona y factores individuales como el metabolismo, la genética, el estilo de vida y la adherencia al uso sugerido. KIKI no se hace responsable por expectativas o resultados no alcanzados por parte del Consumidor Final.

19. ¿Está obligado el CLIENTE a utilizar los servicios logísticos de KIKI para los Productos producidos?

Sí. Al contratar el servicio de Producción, el CLIENTE se adhiere obligatoriamente al uso exclusivo de los servicios logísticos operados por KIKI para el transporte, fulfillment y entrega de los productos fabricados.

20. ¿Puede el CLIENTE contratar a un proveedor logístico externo diferente a KIKI?

No. El CLIENTE se compromete expresamente a no utilizar proveedores logísticos distintos a KIKI para los Productos objeto de la Producción.

21. ¿Qué se considera un servicio adicional en el marco del servicio de Producción?

Todo servicio que no esté expresamente incluido en la cotización inicial correspondiente al proyecto de Producción se considerará un servicio adicional. Esto puede incluir, por ejemplo, análisis especializados, trámites regulatorios, certificaciones, desarrollo de empaques no estándar o adquisición de insumos específicos solicitados por el CLIENTE.

22. ¿Quién asume el costo de los servicios adicionales?

El CLIENTE asumirá el valor total de cualquier servicio adicional solicitado o necesario para cumplir con normas técnicas, sanitarias o regulatorias. Dichos costos serán informados oportunamente por KIKI y deberán ser pagados en los términos que se indiquen.

23. ¿Qué ocurre si el CLIENTE no paga o incumple sus obligaciones contractuales?

KIKI tendrá derecho a ejercer retención general y específica sobre los productos fabricados para el CLIENTE. Esto significa que podrá conservar los productos hasta que la deuda o incumplimiento haya sido subsanado.

24. ¿KIKI puede disponer de los Productos del CLIENTE en caso de incumplimiento?

Sí. Si han transcurrido treinta (30) días calendario desde el incumplimiento sin que este haya sido corregido, y tras notificar por escrito al CLIENTE, KIKI podrá disponer de los Productos retenidos mediante liquidación, venta o cualquier otro mecanismo permitido, aplicando el valor obtenido al saldo pendiente de pago.

25. ¿La retención afecta la entrega o distribución de Productos ya producidos?

Sí. Mientras exista una deuda o incumplimiento por parte del CLIENTE, KIKI podrá suspender la entrega de los Productos incluso si ya han sido fabricados, hasta que se resuelva la situación.



26. ¿KIKI ofrece garantías o indemnizaciones por la prestación del Servicio?

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.

Confidencialidad

Carácter Confidencial de la Información Técnica y Comercial

Toda información técnica, científica, operativa o comercial intercambiada entre las Partes con ocasión del desarrollo, formulación, producción y entrega de los suplementos alimenticios (en adelante, los "Productos") será considerada estrictamente confidencial. Esta obligación incluye, pero no se limita a: fórmulas, composiciones, ingredientes activos, excipientes, métodos de fabricación, procesos industriales, fichas técnicas, reportes de laboratorio, documentación regulatoria, diseños de empaque, artes de etiqueta, estudios de estabilidad, estrategias de comercialización, listas de proveedores, costos asociados y volúmenes proyectados (en adelante, la "Información Confidencial").

Limitaciones de Uso

Ninguna de las Partes podrá utilizar la Información Confidencial para fines distintos a la ejecución del servicio de Producción regulado por estos Términos y Condiciones, ni podrá utilizarla para competir directa o indirectamente con la otra Parte, desarrollar productos similares para terceros, o aprovecharse de dicha información para beneficio propio o de terceros.

Restricción de Divulgación a Terceros

Las Partes se obligan a no revelar, divulgar ni transferir la Información Confidencial a terceros sin la autorización previa, expresa y por escrito de la otra Parte. Esta obligación se extiende a



empleados, asesores, contratistas y Aliados de Producción, quienes solo podrán acceder a la Información Confidencial en la medida en que sea estrictamente necesario para ejecutar las actividades contempladas en estos Términos y Condiciones, y siempre bajo deber de confidencialidad equivalente.

Protección de Fórmulas Desarrolladas

Las fórmulas desarrolladas por KIKI o por sus Aliados de Producción como parte del servicio contratado serán tratadas como propiedad confidencial y exclusiva de uso del CLIENTE, salvo que:

- a) hayan sido previamente divulgadas por el CLIENTE,
- b) estén protegidas bajo contrato distinto, o
- c) su uso posterior sea autorizado expresamente por el CLIENTE.

Ninguna fórmula, proceso o composición podrá ser reutilizada, replicada o adaptada para beneficio de otro cliente o para desarrollo interno de KIKI o sus aliados, sin autorización previa del CLIENTE. Esta obligación también aplica para formulaciones prototipo, adaptaciones, mejoras o iteraciones realizadas durante la etapa de desarrollo.

No Cesión de Derechos sobre Información Confidencial

La entrega o uso de Información Confidencial no implica, bajo ningún supuesto, la cesión, licencia, transferencia o concesión de derechos de propiedad intelectual, industrial o de explotación económica a favor de la otra Parte, salvo que así se acuerde expresamente por escrito.

Vigencia de la Obligación de Confidencialidad

Las obligaciones contenidas en este apartado se mantendrán vigentes durante la ejecución del servicio de Producción y por un periodo de **cinco (5) años** contados a partir de la finalización de la relación comercial entre las Partes, independientemente de la causa de terminación.

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 encuentra disponible 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.