



# MARKET TÉRMINOS Y CONDICIONES TRANSPORTE LOGÍSTICO

Versión 1.1

## Introducción

Estos Términos y Condiciones establecen las reglas, responsabilidades y alcances aplicables a la prestación de los servicios de Transporte Logístico ofrecidos por KIKI al CLIENTE.

A través de su red especializada de Aliados Logísticos, KIKI garantiza soluciones eficientes y flexibles para gestionar todas las etapas del Transporte Logístico: Primera Milla, Media Milla, Última Milla y Logística Inversa, incluyendo la recolección, traslado, distribución y, cuando sea necesario, la gestión de devoluciones.

Este documento detalla de manera clara y transparente las condiciones bajo las cuales se ejecutan dichos servicios, los derechos y obligaciones de las partes, las políticas de entrega, intentos de entrega, devoluciones, limitaciones operativas, responsabilidades y demás aspectos relevantes para asegurar una operación fluida, confiable y alineada a los más altos estándares del mercado.

Al contratar los servicios de Transporte Logístico de KIKI, el CLIENTE mediante el Formulario de Vinculación de Clientes acepta estos términos como parte integral del acuerdo comercial, comprometiéndose a cumplir con los lineamientos aquí establecidos para garantizar una experiencia eficiente y exitosa para todas las partes involucradas.

## 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:** Instalación logística de KIKI 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) **DSP:** Proveedor de Servicios de Entrega (en inglés “Delivery Service Provider (DSP) encargado de ejecutar la Última Milla y/o Almacenamiento.
- 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 Consumidor Final hacia el proveedor, fabricante 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) **Media Milla:** Representa el tramo intermedio del Transporte Logístico, donde la Mercancía se traslada desde el Centro de Distribución Principal hacia: un centro logístico secundario; un punto de transferencia; o directamente hacia el Delivery Service Provider (DSP) encargado de ejecutar la Última Milla.
- k) **Orden (es):** Solicitud formal generada por parte del Cliente para la ejecución de uno o varios servicios de Transporte Logístico.
- l) **Primera Milla:** Es la etapa inicial del Transporte Logístico, que abarca desde el punto de origen de la mercancía (como el fabricante, proveedor o tienda) hasta su traslado al punto de recolección, bodega o centro de distribución designado.
- m) **Punto de Recolección:** Son aquellas ubicaciones establecidas por KIKI que sirven como centros alternativos de recolección y de entrega a cargo de KIKI.
- n) **Servicio:** Se refiere a Transporte Logístico.
- o) **Transporte Logístico:** Es el conjunto de procesos, recursos y actores que hacen posible mover productos de forma eficiente y segura, desde su punto de origen —como el proveedor o fabricante— hasta llegar a manos del Consumidor Final.
- p) **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 Consumidor Final, el cual se activa siempre y cuando exista una Orden del CLIENTE.

## ¿Qué Alcance tiene el Transporte Logístico?



El servicio de Transporte Logístico de KIKI abarca todas las etapas clave de la cadena de suministro:

- **Primera Milla:** Traslado desde el origen (como el proveedor o punto de recolección) hasta el centro logístico.
- **Media Milla:** Movimientos internos entre centros de distribución o aliados estratégicos.
- **Última Milla:** Entrega del producto al Consumidor Final.

Además, incluye la logística inversa, gestionando devoluciones, cambios o reubicaciones de productos.

Gracias a su red de Aliados Logísticos certificados, KIKI ofrece cobertura tanto local como internacional, con tiempos optimizados, costos eficientes y control total del flujo logístico desde el origen hasta el consumidor final.

## **Preguntas Frecuentes sobre Transporte Logístico**

Con el fin de facilitar la comprensión del Transporte Logístico, 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 de Servicios?**

La generación de Órdenes para los servicios de Transporte Logístico 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.

## **Primera Milla**



La Primera Milla es la etapa inicial del proceso logístico, en la cual se recoge la Mercancía desde su punto de origen —como puede ser la fábrica, proveedor, tienda o bodega del CLIENTE— y se traslada hasta el Punto de Recolección o centro de distribución de KIKI.

Este servicio permite al CLIENTE delegar el primer tramo de su operación logística en KIKI, asegurando una recolección eficiente, trazabilidad desde el origen y una transición fluida hacia las siguientes etapas de la cadena logística.

## **2. ¿Quién es el responsable de la información de la Orden en Primera Milla?**

Durante el proceso de integración, el CLIENTE será responsable de proporcionar de forma completa, veraz y actualizada toda la información requerida para la generación de la Orden correspondiente, incluyendo de manera especial la dirección exacta del Consumidor Final. En caso de que la información proporcionada sea incorrecta, incompleta o impida la correcta ejecución del Servicio, el CLIENTE asumirá los costos derivados de la reprogramación de la Orden, así como cualquier retraso, desvío, devolución o falla en la entrega. KIKI queda exenta de toda responsabilidad por daños, pérdidas, robos, hurtos, negligencias o demoras ocasionadas por errores en los datos suministrados por el CLIENTE.

## **3. ¿El CLIENTE debe enviar la Mercancía o KIKI puede recogerla?**

Una vez solicitado y confirmado el Servicio, el CLIENTE podrá optar por enviar la Mercancía por sus propios medios a los Puntos de Recolección designados por KIKI. En caso de no hacerlo, podrá contratar el servicio de Primera Milla, mediante el cual, KIKI se encargará del traslado de la Mercancía desde su punto de origen (como fabricante, proveedor o tienda) hasta el Punto de Recolección, conforme a las condiciones y tarifas aplicables en esta primera etapa del Servicio.

## **4. ¿Qué información debe brindar el CLIENTE para solicitar el servicio de Primera Milla?**

Para coordinar correctamente la recolección en origen, el CLIENTE deberá proporcionar a KIKI la siguiente información de manera completa y precisa:

- ✓ Dirección exacta de recolección, incluyendo referencias que faciliten el acceso.
- ✓ Tipo y cantidad de mercancía a recolectar.
- ✓ Dimensiones y peso de cada unidad o bulto.
- ✓ Fecha y horario de disponibilidad para la recolección.
- ✓ Nombre y contacto del responsable en el punto de origen.
- ✓ Valor declarado de producción de la Mercancía.
- ✓ Condiciones especiales de manipulación, si aplica (frágil, refrigerado, etc.).



## **5. ¿Qué sucede si no se logra realizar la recolección de la Mercancía en el servicio de Primera Milla?**

Si KIKI no puede completar la Primera Milla, enviará una notificación al CLIENTE a través del correo de notificaciones formales indicado en el Formulario, especificando que se ha intentado realizar la recolección. A partir de ese momento, KIKI se reserva el derecho de realizar un segundo intento de recolección, y este será recargado a los cargos de la factura de este período. Posteriormente, si no ha sido posible efectuar dicha recolección se entenderá como cancelado el Servicio.

El CLIENTE acepta y reconoce que los colaboradores a cargo de la Primera Milla, responsables de la recolección de la Mercancía, solamente esperarán en el punto de origen y en el horario indicado para tal efecto hasta 15 minutos, posterior a dicho plazo se retirará y se considerará como intento.

De manera excepcional y a discreción total de KIKI se podrá reactivar la solicitud de dicha Orden cuyo estatus se encuentra catalogado como Servicio cancelado.

Esta excepción únicamente aplicará en aquellos casos que el CLIENTE pueda comprobar y demostrar de manera fehaciente que por causas imputables directamente a KIKI no se hubiera podido efectuar la recolección.

## **6. ¿Cómo debe entregarse la Mercancía en Primera Milla?**

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.

## **Media Milla**



La Media Milla es una etapa crítica dentro del proceso logístico que conecta los centros de distribución principales con los puntos clave de entrega o despacho. Esta fase garantiza que los productos lleguen a zonas operativas estratégicas para su distribución final.

#### **7. ¿Cuál es el alcance del servicio de Media Milla?**

La Media Milla representa el tramo intermedio del Transporte Logístico. En esta fase, KIKI gestiona el traslado de la Mercancía desde el Centro de Distribución Principal hacia uno de los siguientes destinos: un centro logístico secundario, un punto de transferencia, o directamente al Delivery Service Provider (DSP) encargado de ejecutar la Última Milla.

Este servicio es clave para conectar de forma eficiente las etapas operativas del Transporte Logístico, garantizando continuidad en el flujo de entregas, trazabilidad y preparación oportuna para la distribución final. KIKI coordina esta operación a través de Aliados Logísticos confiables y bajo protocolos definidos con el CLIENTE.

#### **8. ¿Qué se tiene en cuenta para el Abastecimiento entre Puntos de Recolección?**

Para garantizar una operación eficiente y transparente, cualquier movimiento de inventario entre Puntos de Recolección será gestionado por KIKI y el CLIENTE.

#### **9. ¿KIKI realizará una notificación previa a los traslados?**

KIKI notificará al CLIENTE antes de realizar cualquier movimiento de inventario entre Puntos de Recolección. Dicha notificación incluirá:

- La cantidad exacta de unidades a transferir.
- El costo estimado del traslado, desglosado por conceptos (flete, manejo, seguros, etc.).
- El Punto de Recolección de origen y el Punto de Recolección de destino.
- La fecha estimada del movimiento.

La notificación será enviada por medio del correo de notificaciones formales designados en el Formulario y se considerará recibida una vez confirmada la entrega por dichos medios.

#### **10. ¿KIKI realizará los traslados sin autorización del CLIENTE?**

No, el movimiento solo se ejecutará previa aprobación del CLIENTE, y KIKI mantendrá registro digital de las aprobaciones para respaldo operativo y contractual.



### **11. ¿Qué sucede si el CLIENTE decide no realizar traslados entre Puntos de Recolección?**

Si el CLIENTE decide no autorizar un traslado entre Puntos de Recolección y el inventario requerido no se encuentra disponible en el Punto más cercano al Consumidor Final, KIKI procederá de la siguiente manera:

- Los pedidos serán despachados desde el Punto de Recolección más próximo que cuente con inventario disponible.
- La tarifa correspondiente al servicio de Última Milla se calculará desde ese punto de origen real, incluso si esto representa un mayor costo en comparación con la ruta óptima.
- KIKI no asumirá responsabilidad por retrasos en la entrega ocasionados por esta decisión.

Este procedimiento garantiza la continuidad operativa y el cumplimiento de las entregas, aunque bajo condiciones distintas a las inicialmente previstas teniendo en cuenta la aprobación entre traslados.

### **12. ¿Cómo el CLIENTE confirma el movimiento entre Puntos de Recolección?**

Una vez realizado el traslado entre Puntos de Recolección, KIKI enviará una confirmación al CLIENTE indicando que el movimiento ha sido completado, junto con el número de Guía o documento logístico correspondiente.

## **Última Milla**

El Servicio de Última Milla consiste en el traslado y entrega de la Mercancía desde el Punto de Recolección o centro de distribución correspondiente hasta el Consumidor Final, conforme a la información proporcionada por el CLIENTE al momento de generar la Orden.

### **13. ¿Quién es el responsable de la información de la Orden en Última Milla?**

Durante el proceso de integración, el CLIENTE será responsable de proporcionar de forma completa, veraz y actualizada toda la información requerida para la generación de la Orden correspondiente, incluyendo de manera especial la dirección exacta del Consumidor Final. En caso de que la información proporcionada sea incorrecta, incompleta o impida la correcta ejecución del servicio, el CLIENTE asumirá los costos derivados de la reprogramación de la Orden, así como cualquier retraso, desvío, devolución o falla en la entrega. KIKI queda exenta de toda responsabilidad por daños, pérdidas, robos, hurtos, negligencias o demoras ocasionadas por errores en los datos suministrados por el CLIENTE.



#### **14. ¿Qué opciones tiene el CLIENTE para entregar la mercancía a KIKI?**

Una vez confirmado el Servicio, el CLIENTE podrá elegir entre dos modalidades para hacer llegar la mercancía a KIKI:

- a) Entregarla directamente por sus propios medios al Punto de Recolección más cercano o al previamente asignado por KIKI.
- b) KIKI se encargará del traslado desde el punto de origen (como el proveedor, tienda o bodega) hasta el Consumidor Final.

En cualquiera de los casos, la entrega al Consumidor Final se realizará a través del esquema de Última Milla, bajo las condiciones previamente pactadas.

#### **15. ¿Cómo se calcula la tarifa del servicio según el trayecto de la mercancía?**

Para efectos tarifarios, en ambas modalidades se tendrá en cuenta el trayecto completo desde el punto de origen seleccionado por el CLIENTE hasta el destino del Consumidor Final.

#### **16. ¿Cómo debe entregarse la Mercancía en Última Milla?**

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.

#### **17. ¿Cuántos intentos de entrega contempla el Servicio de Última Milla?**

El Servicio de Última Milla contempla por regla general un único intento de entrega en la dirección proporcionada por el CLIENTE al momento de generar la Orden.

#### **18. ¿En qué sitios KIKI podrá entregar la Mercancía?**

La entrega se considera entregada mientras sea recibida en el punto indicado de la dirección proporcionada por el CLIENTE, incluyendo áreas como recepción, portería, puerta principal u



otro lugar accesible determinado por el Aliado Logístico. En dicho evento, KIKI marcará en su plataforma el estado de la Orden como “Orden Entregada”.

**19. ¿Qué significa el estado “Orden Entregada” en la plataforma de KIKI?**

En la plataforma de KIKI, el estado “Orden Entregada” (o cualquier denominación equivalente utilizada) indica que el Aliado Logístico ha completado la entrega de la Mercancía al Consumidor Final, conforme a la dirección proporcionada por el CLIENTE en la Orden. Este estatus se actualiza con base en la confirmación registrada por el Aliado Logístico y constituye evidencia operativa de que el proceso de entrega ha finalizado.

**20. ¿Cuándo se considera que una orden ha sido entregada satisfactoriamente?**

Una vez que la Orden figure en la plataforma de KIKI con el estado “Orden Entregada”, se requerirá un plazo de quince (15) días calendario sin que dicho estado sea modificado para que la entrega se considere satisfactoriamente completada.

Este período es necesario para que KIKI realice las validaciones y verificaciones operativas correspondientes, garantizando que no existan incidencias, reclamaciones o ajustes pendientes asociados a la entrega.

**21. ¿Qué sucede si el Consumidor Final rechaza la entrega?**

Si el Consumidor Final rechaza recibir la Mercancía, KIKI no será responsable por dicho rechazo ni estará obligada a realizar un nuevo intento de entrega.

**22. ¿Se puede solicitar una nueva entrega en caso de rechazo?**

Sí. En caso de requerirse una nueva entrega, esta deberá ser solicitada directamente por el CLIENTE y puede estar sujeta a un recargo adicional a consideración de KIKI, el cual será informado en función de la tarifa vigente y el destino correspondiente.

**23. ¿Qué pasa si el CLIENTE cancela una Orden cuando ya está en distribución?**

Si el CLIENTE cancela una Orden después de que la Mercancía ha salido del Punto de Recolección con destino al Consumidor Final, deberá asumir todos los costos operativos y logísticos asociados a dicha cancelación. Esto incluye transporte, manejo, logística inversa, almacenaje y cualquier otro gasto derivado.

Además, KIKI no será responsable por daños, pérdidas o consecuencias comerciales resultantes de esta cancelación unilateral por parte del CLIENTE.

**24. ¿Dónde presta KIKI el servicio de Última Milla y qué pasa con zonas de difícil acceso?**



El Servicio de Última Milla se ofrece únicamente dentro de las zonas de cobertura previamente aceptadas e informadas al CLIENTE.

En áreas clasificadas como de difícil acceso o de alto riesgo, KIKI podrá aplicar condiciones operativas especiales, ajustar las tarifas o limitar las entregas a puntos seguros previamente definidos.

### **25. ¿Cómo se puede confirmar la entrega al Consumidor Final?**

KIKI confirmará la entrega de la Mercancía mediante evidencia generada por el Aliado Logístico, la cual podrá incluir: fotografía del punto y firma de entrega por parte del Consumidor Final. Este servicio implica un recargo adicional por cada entrega y debe ser solicitado con antelación.

### **26. ¿Cuál es el procedimiento en caso de devoluciones o rechazo definitivo?**

Si el Consumidor Final rechaza definitivamente la Mercancía, o si tras el intento de entrega, esta no puede ser entregada por causas ajenas a KIKI, se activará el proceso de Logística Inversa.

En ese caso, KIKI coordinará el retorno de la Mercancía hacia el Punto de Recolección, bodega designada por el CLIENTE o a otro destino previamente acordado. Los costos derivados del transporte, gestión, almacenaje o manejo serán asumidos por el CLIENTE.

### **27. ¿Se permiten entregas parciales o fraccionadas?**

Sí, se podrán realizar entregas parciales cuando así lo requiera la naturaleza del pedido, el volumen de la Mercancía o las condiciones logísticas de la zona. En tales casos:

- Cada entrega parcial será facturada de forma individual, según las tarifas aplicables.
- Se considerará válida cada entrega con su respectiva confirmación.
- El CLIENTE será informado previamente si esta modalidad es necesaria por causas operativas.

### **28. ¿Qué sucede si la Mercancía no puede ser entregada ni devuelta?**

Si, luego del intento de entrega y del proceso de devolución, la Mercancía no puede ser entregada ni devuelta por causas atribuibles al CLIENTE, y este no proporciona instrucciones dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes, se entenderá como Mercancía abandonada.



KIKI podrá, sin responsabilidad alguna, disponer de la Mercancía mediante destrucción, donación o cualquier otro medio logísticamente viable, sin que ello genere derecho a reclamación por parte del CLIENTE. Todos los costos asociados correrán a cargo del CLIENTE.

## Logística Inversa (Devoluciones)

La Logística Inversa comprende el proceso de recolección, traslado y devolución de mercancía que no pudo ser entregada al Consumidor Final por razones no atribuibles a KIKI, así como aquellos casos en los que el Consumidor Final le solicite al CLIENTE la devolución o retorno de unidades previamente entregadas. Este servicio se ofrece como un complemento al servicio de Última Milla y se rige por las condiciones operativas, plazos y tarifas vigentes.

### 29. ¿En qué casos se activa el servicio de Logística Inversa?

El servicio de Logística Inversa podrá activarse en los siguientes escenarios:

- Cuando el Consumidor Final rechaza recibir la Mercancía.
- Si la dirección proporcionada para la entrega es errónea, incompleta o resulta inaccesible.
- Mercancía y/o Guía duplicada ya sea por fraude u otro motivo.
- Por solicitud expresa del CLIENTE para devolver la Mercancía previamente entregados.
- Cuando la Mercancía no es reclamada en los puntos de entrega autorizados (cuando aplique).
- Se realicen los intentos de entrega correspondientes y el destinatario final siga ausente.
- En casos en que la Mercancía presente daños visibles durante el proceso de distribución y KIKI determine que no es seguro completar la entrega.

Estos eventos habilitan el procedimiento de recolección y retorno de la mercancía conforme a las condiciones del servicio de Logística Inversa.

### 30. ¿En qué casos KIKI puede rechazar una devolución?

KIKI se reserva el derecho de rechazar la aceptación de una devolución cuando se configure cualquiera de las siguientes causales, las cuales eximen a KIKI de responsabilidad sobre la integridad, restitución o traslado posterior de la Mercancía:

- **Deterioro visible del contenido sin novedad reportada al momento de la entrega inicial:** Cuando la Mercancía sujeta a devolución presenta daños físicos, rupturas, signos de manipulación indebida o deterioro atribuible al Consumidor Final.



- **Empaque o embalaje inadecuado o ausente:** Si la Mercancía a devolver no cuenta con un embalaje mínimo que garantice su integridad durante el proceso de devolución, o si presenta empaque roto, contaminado o incompleto, KIKI podrá abstenerse de realizar el traslado de dicha Mercancía.
- **Mercancía diferente a la originalmente enviada:** En los casos en que el contenido de la Mercancía sujeta a devolución no coincida con la información registrada en la Guía original, o cuando se identifique sustitución, adición o alteración del contenido, la devolución será rechazada.
- **Vencimiento de los plazos para devolución:** Si la solicitud de devolución es presentada fuera de los plazos establecidos o los contratos comerciales, no procederá la recolección ni el proceso de devolución de la Mercancía.
- **Falta de información mínima para el proceso de devolución:** La ausencia de datos claros sobre el punto de recolección, Guía original o datos de contacto puede invalidar el proceso de devolución hasta tanto se regularice la información.
- **Proceso de inocuidad debido a manipulación parcial o total de la Mercancía:** No procederán devoluciones en caso de que la normativa aplicable o la autoridad sanitaria o de control del país donde opere KIKI establezca que no pueden realizarse devoluciones en productos manipulados parcial o totalmente.

### 31. ¿Cuándo se requiere un proceso de inocuidad para aceptar una devolución?

Cuando exista la posibilidad de que la Mercancía haya sido abierta, alterada o contaminada, KIKI podrá exigir que esta sea certificada previamente mediante un proceso de inocuidad realizado por un laboratorio especializado. Este procedimiento tiene como objetivo garantizar que los productos devueltos cumplen con las condiciones necesarias para su reintegro o disposición final.

El CLIENTE reconoce y acepta que será responsable de:

1. El valor de la Mercancía afectada.
2. La indemnización legal que corresponda al Consumidor Final (cuando aplique).
3. El costo del proceso de verificación o inocuidad practicado por el laboratorio (cuando aplique).

### 32. ¿Quién asume los costos del servicio de Logística Inversa y cómo se facturan?

Todos los costos asociados a la Logística Inversa —como transporte, manejo, almacenamiento temporal, reprocesamiento y una posible segunda entrega— serán asumidos en su totalidad por el CLIENTE.

Estos valores se reflejarán en la factura del período en el que se haya generado el evento que activa la devolución.



### **33. ¿A dónde se devolverá la mercancía en caso de activarse la Logística Inversa?**

KIKI podrá retornar la mercancía a:

- El Punto de Recolección autorizado más cercano.
- El lugar de origen desde donde fue enviada.
- Un centro logístico determinado por el CLIENTE, siempre que exista coordinación y aceptación previa por parte de KIKI.

### **34. ¿Qué plazo tiene el CLIENTE para indicar el destino de la Mercancía en Logística Inversa y qué sucede si no lo hace?**

El CLIENTE dispone de un plazo máximo de tres (3) días calendarios, contados a partir de la activación de la Logística Inversa, para indicar el destino de la Mercancía. Si no se recibe dicha instrucción en ese plazo, KIKI podrá:

- Devolver la Mercancía al origen inicial, o
- Disponer de ella conforme a los Términos y Condiciones de Fulfillment, en donde se encuentra el servicio de almacenamiento, incluyendo la posible destrucción, según la naturaleza del producto y previa notificación al CLIENTE.

Todos los costos relacionados con estas acciones serán asumidos por el CLIENTE y facturados en el siguiente período de facturación.

### **35. ¿En qué casos KIKI no será responsable por pérdida o daño de la Mercancía durante la Logística Inversa?**

KIKI no asumirá responsabilidad por pérdida, daño o deterioro de la Mercancía cuando estos sean consecuencia de:

- Empaque deficiente o inadecuado por parte del CLIENTE.
- Daños preexistentes a la recolección.
- Tiempos prolongados de almacenamiento ocasionados por la falta de instrucciones del CLIENTE.
- Mercancías que, por su naturaleza, sean sensibles al retorno sin condiciones de manipulación específicas.

### **36. ¿A qué destinos puede KIKI retornar la Mercancía devuelta?**

KIKI podrá retornar la Mercancía a cualquiera de los siguientes destinos, según el caso:

- Al Punto de Recolección autorizado más cercano.
- Al origen desde donde fue enviada la Mercancía.



- A un centro logístico determinado por el CLIENTE, previa coordinación y aceptación de KIKI.

**Nota:** Si el destino elegido por el CLIENTE no tiene vínculo directo ni indirecto con KIKI y no está homologado como punto autorizado dentro de su red logística, KIKI no asumirá responsabilidad alguna por pérdida, daño, deterioro o cualquier otra afectación que sufra la Mercancía una vez entregada en dicho destino. Desde ese momento, la responsabilidad será exclusivamente del CLIENTE.

### **37. ¿Cómo garantiza KIKI la identificación y trazabilidad de la Mercancía en devolución?**

Todo envío gestionado por KIKI está vinculado a una Guía única e irrepetible que permite su identificación y trazabilidad en toda la cadena logística.

En las devoluciones:

- Se utiliza la Guía original para referenciar el proceso inverso.
- Se genera una Guía de retorno asociada, con el mismo número o un identificador relacionado, para registrar de forma diferenciada el movimiento de regreso.

### **38. ¿Cuánto tiempo tiene el CLIENTE para indicar el destino de la Mercancía en devolución?**

El CLIENTE cuenta con un plazo máximo de dos (2) días calendario a partir de la causal de activación de la devolución para indicar el destino de la Mercancía.

Si no se reciben instrucciones en ese plazo, KIKI podrá:

- Devolver la Mercancía al origen inicial o al Punto de Recolección más cercano, o
- Disponer de la Mercancía según la naturaleza del producto, previa notificación al CLIENTE.

### **39. ¿De qué depende el cobro por una devolución?**

El cobro por una devolución dependerá de la causal que origine el retorno del envío y de la responsabilidad atribuible en cada caso. Cuando la causa de la devolución sea atribuible al CLIENTE o al Consumidor Final, KIKI facturará los costos correspondientes al servicio de logística inversa, según las tarifas vigentes.

### **40. ¿KIKI ofrece garantías o indemnizaciones por la prestación del servicio logístico?**

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.

#### **41. ¿KIKI cobra un recargo por combustible en los Servicios Logísticos?**

Sí. KIKI aplicará un recargo por combustible al Transporte Logístico, el cual podrá ser ajustado semanalmente según las condiciones del mercado y sus políticas internas.

- Para envíos superiores a 10 libras, se aplicará un recargo estándar del 2% sobre el valor del servicio.
- Este valor será visible en la factura bajo el concepto: "Recargo por Combustible".

#### **42. ¿Qué actividades están excluidas del servicio de Transporte Logístico de KIKI?**

El Servicio de Transporte Logístico de KIKI se limita a la recepción, distribución y devolución de Mercancías a través de las etapas de Primera Milla, Media Milla, Última Milla y Logística Inversa. No incluye actividades propias del proceso de Fulfillment, como:

- Almacenamiento
- Clasificación o revisión de mercancía
- Enumeración o conteo de unidades
- Control de inventario
- Alistamiento de pedidos
- Embalaje o reempaque
- Etiquetado
- Preparación específica de pedidos (picking and packing)

Estas actividades son consideradas Servicios Adicionales, regulados por los Términos y Condiciones del Servicio de Fulfillment, el cual deberá ser aceptado por separado por el CLIENTE.



Por lo tanto, cualquier requerimiento relacionado con alistamiento y preparación de pedidos deberá ser previamente contratado, y estará sujeto a disponibilidad, costos adicionales y tiempos de ejecución distintos.

#### **43. ¿Cómo se manejan los tiempos de entrega y la cobertura del servicio logístico de KIKI?**

La entrega de mercancía por parte de KIKI se realiza dentro de los plazos establecidos según el origen y destino del envío, conforme a la cobertura logística previamente informada y aceptada por el CLIENTE al contratar el servicio.

El horario de operación será de 7am a 4pm de lunes a viernes, excluyendo días festivos o no hábiles conforme a la legislación del destino final.

KIKI podrá extender su cobertura mediante aliados logísticos en zonas fuera de la Cobertura KIKI Oficial. En estos casos, los tiempos de entrega pueden variar, y el CLIENTE acepta dichas modificaciones como parte del servicio contratado.

Cualquier cambio en los tiempos de entrega o cobertura será previamente notificado por KIKI.

#### **44. ¿Hay cobertura en zonas rurales o de difícil acceso?**

KIKI tiene cobertura nacional en los países donde opera, incluyendo zonas rurales. No obstante, en zonas consideradas remotas o de acceso limitado, podrían aplicarse tarifas adicionales y ampliación en los tiempos de entrega.

#### **45. ¿Existen condiciones especiales en peak seasons (temporadas de alta demanda)?**

Sí. Durante temporadas de alta demanda (como Black Friday, Navidad, etc.), los plazos de recolección y entrega pueden ampliarse. Asimismo, se aplicarán sobrecargos por temporada alta, los cuales serán previamente informados al CLIENTE.

#### **46. ¿Se realizan entregas en direcciones residenciales en USA?**

Sí. KIKI admite entregas en direcciones residenciales, incluyendo casas, apartamentos o zonas no comerciales. Sin embargo, el CLIENTE debe tener en cuenta que podrían aplicarse cargos adicionales por este tipo de entregas, los cuales serán facturados por KIKI.

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

#### **47. ¿Qué tipo de mercancías no transporta 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.

**48. ¿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.

**49. ¿Qué restricciones legales se aplican al servicio de transporte?**

KIKI no transportará 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.

**50. ¿KIKI ofrece transporte para productos perecederos?**

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

**51. ¿Quién es responsable del embalaje de la Mercancía?**

El CLIENTE debe asegurar que las Mercancías estén correctamente empacadas, embaladas y etiquetadas, conforme a su naturaleza y al tipo de transporte utilizado (motocicleta, bicicleta, vehículo de carga, etc.). KIKI no se hace responsable por daños ocasionados por embalaje insuficiente o inadecuado.

**52. ¿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 transporte.

## **Derecho de Inspección**

**53. ¿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.

#### **54. ¿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.

#### **55. ¿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.

#### **56. ¿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.

#### **57. ¿Quién elige los Aliados Logísticos que transportarán la Mercancía?**

El CLIENTE reconoce y acepta que KIKI, con base en su experiencia y criterio operativo, será quien elija los Aliados Logísticos encargados de efectuar el traslado de la Mercancía desde su punto de origen hasta el Consumidor Final.

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

### **1. ¿Qué incluye el servicio de Última Milla?**

Incluye la recolección, empaque y generación de etiquetas de envío.



## **2. ¿Qué horario tiene el servicio de recolección por parte de KIKI?**

La recolección de mercancía por KIKI está disponible de lunes a viernes, entre las 9:00 a.m. – 12:00 p.m. y 1:00 p.m. – 4:00 p.m. (hora local del almacén).

## **3. ¿KIKI permite cancelar o modificar Órdenes una vez enviadas?**

No. KIKI no ofrece “regret interval”. Todos los pedidos se procesan inmediatamente una vez recibidos, si hay inventario disponible.

## **4. ¿Se puede dividir un pedido en más de un paquete?**

Sí. Si la cantidad de productos excede la capacidad de una bolsa estándar, se generará un paquete adicional y, por tanto, guías de envío adicionales.

## **5. ¿Qué pasa con los pedidos pendientes por falta de inventario (backorders)?**

KIKI los retiene automáticamente y los procesa apenas se reciba o corrija el inventario, sin necesidad de que el CLIENTE los reenvíe.

## **6. ¿KIKI acepta devoluciones por parte del Consumidor Final?**

Sí. KIKI acepta devoluciones siempre que el Consumidor Final utilice la guía de devolución generada por KIKI y cumpla con los requisitos establecidos para el empaque y envío del producto. No se aceptarán devoluciones enviadas por otros medios o con guías no autorizadas.

## **7. ¿Cuánto tiempo tiene el CLIENTE para solicitar la devolución de la Mercancía una vez entregada al Consumidor Final?**

El CLIENTE cuenta con un plazo de tres (3) días calendario para solicitar el proceso de devolución. Este plazo se contará a partir de la entrega de la Mercancía.

## **8. ¿Cómo debe empacarse el producto devuelto?**

El producto debe ser empacado de forma adecuada, preferiblemente en su empaque original, y debe estar protegido contra daños durante el transporte. La guía de devolución debe estar visible y correctamente adherida al paquete.

## **9. ¿Qué sucede cuando KIKI recibe un producto devuelto?**

KIKI abrirá el paquete, lo identificará con la orden original y registrará la devolución en su sistema. Luego, según el estado del producto, se le dará una de las siguientes disposiciones, informadas previamente al CLIENTE:

- **Return to Stock (Retornar a inventario):**

El producto se reintegra al inventario si está sin abrir y en perfectas condiciones.

- **Cuarentena:**

Si el producto está abierto, dañado, usado o no apto para reventa, será puesto en cuarentena.

No estará disponible para nuevos pedidos y podrá generar cargos por almacenamiento o proyectos asociados.



- **Desecho (Disposal):**

El CLIENTE puede solicitar que el producto sea desechado.

Los costos de disposición serán informados previamente antes de su ejecución.

### **10. ¿Quién inspecciona los productos devueltos y con qué propósito?**

La inspección de los productos devueltos es realizada por el equipo de fulfillment de KIKI, con el objetivo de proteger tanto al CLIENTE como al Consumidor Final de experiencias insatisfactorias. KIKI no se hace responsable por productos clasificados como no aptos ni por el uso indebido posterior al desecho.

### **11. ¿Se generan cargos por Mercancía devuelta en mal estado?**

Sí. La Mercancía que se pongan en cuarentena o se disponga como desecho puede generar cargos de almacenamiento, inspección y procesamiento.

### **12. ¿Qué datos se registran al recibir una devolución?**

KIKI registra datos como el número de autorización de devolución y número de pedido original. No obstante, no se garantiza que toda la información esté siempre disponible.

### **13. ¿Quién asume los costos por devoluciones?**

Salvo acuerdo distinto, el CLIENTE es responsable por los costos relacionados con devoluciones, incluyendo almacenamiento, cuarentena y disposición final.

## **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.