



MARKET - TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES

Versión 1.5

1. PREGUNTAS FRECUENTES

a) ¿Qué es el 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. Es un contrato en sentido legal, que regula la prestación de los distintos tipos de servicios a los que el CLIENTE puede acceder a través de KIKI.

b) ¿Quién es el CLIENTE, el contratante?

Se entiende por CLIENTE toda persona natural o jurídica identificada en el Formulario.

c) ¿Quién es KIKI, el contratista?

KIKI es la entidad proveedora de los Servicios contratados por el CLIENTE, definida en el Formulario.

d) ¿Cuál es la fecha de inicio y la fecha de entrada en vigencia de los Servicios?

La fecha de inicio de la prestación de los Servicios está indicada en el Formulario. La fecha de entrada en vigencia de los Servicios será la fecha de la última firma de los representantes legales debidamente autorizados por Las Partes.

e) ¿Cuál es el término de duración de este contrato?

Este Contrato empieza con la fecha efectiva de entrada en vigencia y se mantendrá válido de acuerdo a los presentes Términos y Condiciones Generales.

f) ¿Cuáles son las categorías de servicios que cubren este contrato?

Los servicios que cubren este contrato son Producción, Fulfillment, Transporte Logístico, Customer Service, Cash on Delivery, Buy Now Pay Later, Merchant of Record y Drop Pop Point. Los Servicios específicos que el Cliente adquiera quedarán especificados en el Formulario, el cual forma parte integral del presente Contrato.

g) ¿Dónde encuentro las especificaciones de cada Servicio?

Los Términos y Condiciones de cada categoría de Servicio se encuentran disponibles publicados en la página web oficial de KIKI www.kikilatam.com. Cada servicio y su respectivo anexo de términos y condiciones serán aplicables cuando el CLIENTE haya suscrito un Formulario de servicios, el cual contendrá las categorías de servicio aplicables al contrato.

h) ¿En qué casos aplica una indemnización por parte de KIKI y bajo qué condiciones?

KIKI solo responderá e indemnizará al CLIENTE en los casos y límites establecidos en su Política de Niveles de Servicio e Indemnizaciones, disponible en <https://kikilatam.com/sla>. Todas las solicitudes deben cumplir con los requisitos, plazos y condiciones definidos en dicha política.



i) ¿Cuál es la moneda aplicable en el contrato?

Los valores señalados en el contrato están expresados en la moneda acordada en el Formulario.

j) ¿Cuáles son los medios de comunicación formales para Las Partes?

Si alguna de Las Partes está obligada o desea enviar notificaciones formales en virtud del presente contrato, puede hacerlo entregándola (i) en persona, (ii) por correo con acuse de recibo (2 días hábiles después del envío), o (iii) por correo electrónico, siempre que la parte que envía la notificación reciba un correo electrónico que confirme su recepción. Las notificaciones deben enviarse a las direcciones indicadas en el Formulario.

2. DESCRIPCIÓN GENERAL DE KIKI

Nuestra Solución Integral de Servicios

1. KIKI es una empresa que conecta y coordina todos los eslabones de la cadena de suministro para sus CLIENTES.

A través de un modelo operativo ágil, KIKI integra a sus Aliados estratégicos para ofrecer servicios de Producción, Producto Terminado, Fulfillment, Transporte Logístico (primera milla, media milla, última milla, logística inversa), Customer Service, Cash on Delivery (COD), Soluciones de micro crédito y financiamiento al consumidor como Buy Now Pay Later (BNPL), Comercialización de productos en nombre del Cliente como Merchant of Record (MOR) y Puntos de recogida de productos para consumidores con Drop Off Point (DOP). Así, permite a los clientes gestionar desde la fabricación hasta la entrega final al consumidor, simplificando procesos y reduciendo esfuerzos operativos.

2. Opera bajo un modelo flexible y escalable, adaptado a mercados locales e internacionales.

Como empresa 5PL (Five-Party Logistics), KIKI ofrece sus Servicios para apoyar a sus CLIENTES a expandir su mercado a través de América. El modelo de negocio de Kiki permite que sus CLIENTES accedan a las distintas categorías de Servicio que necesiten para escalar sus modelos de negocio, a través de su infraestructura logística transfronteriza y almacenamiento 3PL en los países donde opera, permitiendo a redes de comercio electrónico, afiliación, CPA y cualquier otro modelo de venta directa al consumidor final, crecer sin fronteras. Su enfoque modular permite al CLIENTE personalizar los servicios según sus necesidades y adaptarse con rapidez a las demandas de cada mercado.

3. Garantiza eficiencia, visibilidad y confianza en cada etapa del proceso logístico.

KIKI permite al cliente gestionar toda su operación con total visibilidad y trazabilidad, garantizando pagos rápidos, cumplimiento local y coordinación eficiente entre los distintos actores involucrados. Con altos estándares de seguridad y cumplimiento, KIKI brinda la tranquilidad de contar con un socio confiable para escalar operaciones de forma ágil y sin complicaciones.

3. CATEGORÍAS DE SERVICIO



En KIKI ofrecemos una propuesta integral que abarca todas las etapas clave de la cadena logística y operativa de nuestros CLIENTES. Nuestras categorías de servicio han sido diseñadas para responder a las necesidades de empresas que buscan eficiencia, escalabilidad y cumplimiento, integrando desde la producción hasta la entrega final al consumidor.

Cada categoría cuenta con el respaldo de expertos, aliados estratégicos y procesos robustos, garantizando altos estándares de calidad, trazabilidad y seguridad en todas las operaciones.

Es importante destacar que para cada categoría de servicio existen sus propios Términos y Condiciones específicos, los cuales detallan de manera precisa el alcance, las obligaciones, los derechos, las condiciones aplicables y se encuentran publicados en el sitio web oficial de KIKI LATAM (www.kikilatam.com), complementando los presentes términos generales establecidos, que en conjunto, representan los únicos Términos y condiciones aplicables a los Servicios prestados por KIKI al CLIENTE, y en caso contrario, primarán sobre cualquier otro tipo de acuerdo suscrito por KIKI y el CLIENTE

A continuación, presentamos las principales categorías de servicio que KIKI pone a disposición de sus clientes, destacando su alcance, beneficios y condiciones generales. Estas categorías permiten a las empresas optimizar sus operaciones, simplificar su gestión y crecer de manera sostenible en mercados locales e internacionales.

3.1. Categoría de servicio: Producción

KIKI ofrece un servicio integral de Producción que conecta al CLIENTE con una red especializada de Aliados de Producción, como laboratorios, fabricantes y ensambladores certificados, para transformar materias primas en productos terminados listos para el consumidor final.

Este servicio abarca desde el diseño, formulación y ensamblaje, hasta pruebas de calidad, empaque y acondicionamiento, asegurando que cada producto cumpla con los más altos estándares técnicos, sanitarios y regulatorios.

Entre los productos destacados se encuentran:

- **Suplementos:** productos para complementar la alimentación y apoyar funciones específicas del organismo (no medicinales, ni milagrosos).
- **Gadgets:** dispositivos tecnológicos o mecánicos de pequeño y mediano tamaño con funciones específicas.

KIKI gestiona todas las etapas clave: recepción de especificaciones, desarrollo de prototipos, pruebas de calidad, entrega del producto final, certificaciones y documentación. Además, garantiza trazabilidad y cumplimiento regulatorio en cada etapa del proceso. Para cada una de las etapas, el CLIENTE se obliga a entregar a tiempo la información requerida para poder llevar a cabo cada etapa de este servicio.

Beneficios para el CLIENTE:



- Acceso a red de proveedores especializados sin gestionar múltiples contratos.
- Acompañamiento técnico y operativo en toda la producción.
- Cumplimiento garantizado con normas locales e internacionales.
- Entrega coordinada bajo la red logística exclusiva de KIKI (Logistics Network), para transporte, fulfillment y distribución.

Importante: El CLIENTE es responsable de proporcionar especificaciones claras y de cumplir con los pagos anticipados. KIKI no asume responsabilidad por efectos derivados del mal uso, almacenamiento inadecuado o interpretaciones incorrectas de los productos por parte del CLIENTE o consumidor final.

Este servicio se gobierna por sus Términos y condiciones especiales que pueden encontrarse en:

Versión Inglés

Versión Español

3.2. Categoría de Servicio: Fulfillment

KIKI ofrece un servicio de Fulfillment diseñado para que el CLIENTE pueda externalizar de forma integral la recepción, almacenamiento, preparación de pedidos y distribución de sus productos, optimizando costos, tiempos y operaciones.

El servicio incluye la gestión completa de inventarios, desde la recepción y clasificación de la mercancía hasta el embalaje y despacho al consumidor final, incluyendo reportes en tiempo real, etiquetado, kitting, control de calidad y gestión de devoluciones.

KIKI opera bajo altos estándares operativos y tecnológicos, respaldados por su red de Aliados Logísticos en los países donde opera, lo que permite al CLIENTE tener cobertura con eficiencia, seguridad y trazabilidad.

Principales beneficios para el CLIENTE:

- Control de inventario en tiempo real mediante WMS.
- Recepción, almacenamiento, picking, packing y despacho de pedidos.
- Preparación de kits, inspección, pre-empaque y servicios especiales bajo demanda.
- Reportes periódicos de movimientos, existencias y exactitud de inventario.
- Gestión de devoluciones y disposición final de productos, conforme a normativas locales.
- Optimización de traslados entre centros de almacenamiento para reducir costos logísticos.

Importante:

- KIKI no adquiere propiedad ni responsabilidad legal sobre la mercancía almacenada.
- Es responsabilidad del CLIENTE garantizar la documentación, embalaje y permisos necesarios.



- Las operaciones están respaldadas por términos y condiciones específicos, que definen con precisión los derechos, obligaciones y limitaciones de ambas partes.

Este servicio se gobierna por sus Términos y condiciones especiales que pueden encontrarse en:

Versión Inglés

Versión Español

3.3. Categoría de Servicio: Transporte Logístico

KIKI ofrece servicios integrales de transporte logístico que cubren todas las etapas de la cadena de suministro: Primera Milla (origen al centro logístico), Media Milla (movimientos internos entre centros o aliados) y Última Milla (entrega al destinatario final). Además, gestiona la logística inversa para devoluciones, cambios o reubicaciones.

Gracias a su red de Aliados Logísticos certificados, KIKI asegura a sus CLIENTES tiempos optimizados, costos competitivos y un control completo del flujo de productos desde su origen hasta el consumidor final, incluyendo operaciones locales e internacionales.

Principales beneficios para el CLIENTE:

- Coordinación eficiente de recolección, traslado, entrega y devoluciones.
- Flexibilidad para operar en zonas de difícil acceso mediante aliados especializados.
- Servicios de Primera Milla (recolección en origen), Media Milla (abastecimiento interno) y Última Milla (entrega final).
- Gestión transparente de intentos de entrega y logística inversa.
- Notificaciones, trazabilidad y reportes para control operativo.

Importante:

- KIKI no adquiere propiedad ni responsabilidad legal sobre la mercancía transportada.
- Por regla general se realiza un solo intento de entrega. En caso de rechazo por parte del consumidor final, no se realizan nuevos intentos de entrega salvo que el CLIENTE lo solicite y asuma el costo adicional.
- Las condiciones específicas, limitaciones y costos están regulados en los términos y condiciones específicos de transporte logístico, que detallan con precisión las responsabilidades, coberturas, restricciones y procesos aplicables.

Este servicio se gobierna por sus Términos y condiciones especiales que pueden encontrarse en:

Versión Inglés

Versión Español

3.4. Categoría de Servicio: Customer Service



El servicio de Customer Service de KIKI está enfocado en apoyar al CLIENTE en la fase de post venta, mediante la confirmación de ventas y la gestión de novedades asociadas a entregas no exitosas. Este servicio se presta a través de canales digitales y telefónicos, bajo un modelo de cobro por mensaje y minuto, conforme a la propuesta comercial enviada por KIKI y aceptada por el CLIENTE.

Cuando una orden requiere validación (por ejemplo, confirmación del interés de compra, valor del recaudo COD o verificación de dirección) o presenta dificultades de entrega (como dirección errada, destinatario ausente u otras incidencias), el equipo de Customer Service de KIKI se comunica directamente con el consumidor final para confirmar o actualizar la información necesaria. Con base en esta gestión, se coordina la acción correspondiente, optimizando la operación logística y aumentando la efectividad en la entrega final.

Principales beneficios para el CLIENTE:

- Confirmación anticipada de ventas para reducir rechazos y devoluciones.
- Aumento de la efectividad en las entregas gracias a la validación proactiva.
- Reducción de reprocesos logísticos y costos asociados a incidencias.
- Contacto directo y eficiente con el consumidor final para resolver novedades en tiempo real.
- Reportes periódicos al CLIENTE para control y mejora continua.

Importante:

El servicio de Customer Service no constituye un call center tradicional ni incluye campañas comerciales, ventas o soporte general al consumidor final; su alcance se limita a confirmaciones de venta y gestión de novedades.

Cualquier acción adicional derivada de la validación (incluyendo reintentos de entrega) estará sujeta a los términos, condiciones y costos previamente definidos con el CLIENTE.

Este servicio se gobierna por sus Términos y condiciones especiales que pueden encontrarse en:

Versión Inglés

Versión Español

3.5. Categoría de Servicio: Recaudo de las ventas (COD y Electrónico)

KIKI ofrece a sus CLIENTES distintas modalidades de recaudo del efectivo que sus consumidores pagan por la venta de sus productos. Entre estas alternativas, KIKI pone a disposición del CLIENTE el servicio de recolección de efectivo al momento de la entrega, en su modalidad Cash on Delivery (COD). También el CLIENTE podrá acceder a métodos de recaudo electrónico, a través de los cuales KIKI ofrece la red de sus Aliados Financieros (entidades legales en cada país habilitadas para el recaudo), para que sus consumidores puedan hacer pagos electrónicos con tarjeta de crédito o débito a través de la infraestructura financiera de los Aliados de esta categoría. KIKI se encarga de gestionar todo el proceso de recaudo, desde la recolección del pago al momento de la entrega hasta la conciliación, reporte y transferencia



de los montos recaudados al CLIENTE, asegurando transparencia, trazabilidad y cumplimiento normativo en cada transacción.

Principales beneficios para el CLIENTE:

- Acceso a distintos métodos de pago adicionales para consumidores que prefieren pagar al recibir, o que prefieren el pago electrónico
- Mayor conversión de ventas al ofrecer flexibilidad de pago.
- Gestión integral del recaudo, conciliación y transferencia de fondos.
- Reportes detallados de recaudo, incidencias y estados de cada operación.
Reducción de riesgos operativos al centralizar la gestión de pagos con un solo proveedor.

Importante:

- KIKI no asume responsabilidad por la falta de pago atribuible al consumidor final.
- Los montos recaudados son transferidos al CLIENTE, descontando previamente las tarifas y costos acordados por el servicio.

Este servicio se gobierna por sus Términos y condiciones especiales que pueden encontrarse en:

Versión Inglés

Versión Español

3.6. Categoría de Servicio: Buy Now, Pay Later (BNPL)

KIKI ofrece el servicio de Buy Now, Pay Later (BNPL) como una solución que permite a los consumidores finales de los CLIENTES acceder a soluciones de microcrédito, para que puedan hacer compras de los productos del CLIENTE con pago diferido, a través del portafolio de servicios otorgado por Aliados Financieros previamente vinculados con KIKI. Este servicio amplía las opciones de pago, mejora la conversión de ventas y facilita a los CLIENTES ofrecer una experiencia de compra flexible y competitiva.

¿Cómo funciona?

El consumidor final accede a un crédito aprobado por un Aliado de Microcréditos de KIKI al momento de la compra. Una vez aprobado, el Aliado transfiere los montos recaudados a KIKI, quien a su vez liquida el saldo correspondiente al CLIENTE en un plazo máximo de 15 días calendario.

Principales beneficios para el CLIENTE:

- Aumento en la conversión de ventas al ofrecer pagos diferidos.
- Expansión de mercado, llegando a consumidores sin tarjetas de crédito o con liquidez limitada.
- Esquema de recaudo transparente, con reportes claros y plazos definidos.



- Cobro claro y competitivo: porcentaje sobre el monto recaudado, más impuestos aplicables.
- Integración operativa alineada a los términos y condiciones generales de KIKI.

Importante:

- KIKI actúa únicamente como intermediario entre el Aliado de Microcréditos y el CLIENTE.
- No garantiza la aprobación de créditos ni asume riesgos crediticios.
- Aplica exclusivamente a transacciones entre 1,700 MXN y 20,000 MXN.
- Los consumidores finales deben ser mayores de edad y cumplir con la evaluación crediticia establecida por el Aliado.

Este servicio se gobierna por sus Términos y condiciones especiales que pueden encontrarse en:

Versión Inglés

Versión Español

3.7. Categoría de Servicio: Comercialización local / Merchant of Record (MOR)

KIKI ofrece el servicio de Merchant of Record (MOR), asumiendo el rol de comerciante de los productos a nombre del CLIENTE para las transacciones y ventas procesadas a través de los canales del CLIENTE. Como Merchant of Record, KIKI es responsable de gestionar el procesamiento de pagos, facturación, cumplimiento fiscal y conciliación, garantizando que las ventas se ejecuten de forma eficiente, segura y conforme a la normativa aplicable en cada país en el que KIKI tenga cobertura para prestar este servicio.

¿Qué implica ser Merchant of Record?

KIKI aparece como entidad vendedora en la transacción, permitiendo al CLIENTE delegar responsabilidades como la emisión de comprobantes de pago y la relación operativa frente a pasarelas de pago y bancos, mientras el CLIENTE se enfoca en la operación de su negocio.

Principales beneficios para el CLIENTE:

- Simplificación operativa al delegar la gestión comercial y fiscal de las ventas.
- Cumplimiento normativo local en cada país donde se ofrecen los productos/servicios.
- Integración flexible con plataformas de e-commerce, marketing de afiliados y CPA.

Importante:

- KIKI asume únicamente el rol de Merchant of Record, no el de fabricante ni proveedor del producto o servicio.
- Las obligaciones comerciales y de calidad frente al consumidor final permanecen a cargo del CLIENTE.



- El CLIENTE sigue siendo plenamente responsable de los efectos o daños que pueda ocasionar su producto y responderá ante KIKI por cualquier tipo de daño.
- Para que este servicio pueda ser ofrecido, el CLIENTE debe cumplir todos los requisitos legales para la comercialización, transporte, y almacenamiento de la mercancía, incluidos los permisos, licencias, autorizaciones, facturas, y cualquier otro requisito de los productos que el CLIENTE pretende comercializar a través de KIKI.

El servicio está regulado por términos y condiciones específicos, que definen los alcances, responsabilidades, comisiones aplicables y flujos de pago, que pueden encontrarse en:

Versión Inglés

Versión Español

3.8. Categoría de Servicio: Puntos de recogida para productos /Drop Off Point (DOP)

El servicio de Drop Off Point (DOP) de KIKI permite al CLIENTE ofrecer a sus consumidores finales la opción de recoger sus pedidos en puntos físicos habilitados (en adelante "Punto Drop"), estratégicamente ubicados para optimizar la logística de última milla. Estos puntos funcionan como centros de recojo autorizados, brindando flexibilidad al consumidor y reduciendo costos operativos de entrega directa.

¿Cómo funciona?

El Punto Drop es elegido por el Consumidor Final, acompañado por el CLIENTE, durante el proceso de compra. KIKI mediante su Aliado Logístico gestiona el traslado y la entrega del pedido al Punto Drop, garantizando trazabilidad, control y comunicación clara sobre la disponibilidad para retiro. El consumidor puede acercarse al punto elegido para recoger su pedido dentro de los plazos establecidos.

Principales beneficios para el CLIENTE:

- Reducción de costos logísticos al concentrar entregas en puntos fijos.
- Mayor satisfacción del consumidor final al ofrecer opciones flexibles de recojo.
- Expansión de cobertura en zonas de difícil acceso para la última milla.
- Control y trazabilidad del pedido hasta su retiro final.
- Reportes consolidados de entregas, retiros y pendientes.

Importante:

- Los Drop Off Points están sujetos a disponibilidad según la red de Aliados Logísticos.
- KIKI no asume responsabilidad por pedidos no retirados en plazo; aplican términos específicos para almacenamiento, devoluciones o disposición final.
- El servicio está regulado por condiciones particulares que definen responsabilidades, tiempos de permanencia en punto y costos aplicables.



Los Términos y condiciones especiales de este servicio pueden encontrarse en:

Versión Inglés

Versión Español

4. Vigencia

La vigencia del Acuerdo entre KIKI y el CLIENTE será la establecida en el Formulario de Servicios correspondiente. Si no se especifica un plazo, se entenderá por defecto un (1) año, renovable automáticamente por períodos iguales, salvo notificación expresa de cualquiera de las partes con al menos treinta (30) días hábiles de anticipación a la fecha de terminación.

Es importante destacar que la finalización del Acuerdo no exime a las partes de cumplir con los compromisos pendientes hasta ese momento. El Acuerdo se considerará completamente cerrado únicamente cuando se hayan cumplido todas las obligaciones derivadas y se haya emitido el certificado de paz y salvo correspondiente.

5. Tarifa, Pagos y Facturación

5.1. Tarifas

Los precios aplicables a los servicios de KIKI se actualizarán anualmente al inicio de cada año. Cualquier aumento será notificado al CLIENTE con al menos quince (15) días calendario de anticipación.

KIKI podrá realizar ajustes extraordinarios de precios durante el año; en estos casos, el CLIENTE dispondrá de cinco (5) días hábiles para oponerse e iniciar una negociación después de haber sido notificado por escrito. De no recibirse respuesta en ese plazo, los nuevos precios se considerarán automáticamente aceptados.

5.2. Modalidades de Pago

5.2.1. Pago mediante COD y BNPL

KIKI recibirá los montos recaudados por servicios de COD y BNPL en la cuenta bancaria indicada en el Formulario de Servicios. Del total recaudado, KIKI descontará el valor correspondiente por prestación de servicios y transferirá el saldo restante a la cuenta bancaria del CLIENTE, una vez la factura haya sido aprobada. El plazo máximo para realizar esta transferencia será de quince (15) días hábiles.

5.2.2. Pago Prepago (sin COD ni BNPL)

Cuando el CLIENTE comercialice sus productos bajo una modalidad en la que recaude directamente el valor de las ventas de sus consumidores finales, sin utilizar los servicios de Cash on Delivery (COD) ni Buy Now, Pay Later (BNPL) de KIKI, las Partes operarán bajo la modalidad de **Prepago**.

En esta modalidad, el CLIENTE será el único responsable del recaudo de las ventas realizadas a sus consumidores finales y deberá pagar oportunamente las facturas emitidas por KIKI dentro



del plazo establecido en el Formulario de Servicios o, en su defecto, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de emisión de la factura.

Como condición para la prestación de los Servicios, KIKI podrá requerir, antes del inicio de la operación o durante su ejecución, que el CLIENTE constituya y mantenga un depósito, saldo prepago o cualquier otro mecanismo de garantía previamente aceptado por KIKI, con el fin de respaldar el cumplimiento de sus obligaciones de pago. El tipo de instrumento y su monto serán definidos entre KIKI y el CLIENTE con base en el volumen operativo, el comportamiento de pago, el riesgo de la operación y demás criterios objetivos aplicables.

Cuando el CLIENTE opere mediante saldo prepago, KIKI descontará del saldo disponible el valor de los servicios prestados. Si el saldo disponible resulta insuficiente, KIKI podrá suspender parcial o totalmente la prestación de los Servicios hasta tanto el CLIENTE efectúe la recarga correspondiente.

Cuando el CLIENTE opere mediante un depósito o garantía, dicho instrumento tendrá como única finalidad respaldar las obligaciones de pago derivadas del presente Contrato y únicamente podrá hacerse efectivo en caso de incumplimiento por parte del CLIENTE, sin perjuicio de la obligación principal de pagar oportunamente las facturas emitidas por KIKI.

En caso de terminación o desvinculación de la relación contractual entre KIKI y el CLIENTE, cuando este hubiere constituido un depósito-seguro o mantenga un saldo prepago a favor de KIKI y no existan obligaciones económicas pendientes entre las Partes, KIKI devolverá al CLIENTE el saldo o valor correspondiente dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la expedición del paz y salvo suscrito entre las Partes. Si existieren obligaciones pendientes, KIKI podrá aplicar previamente dichos recursos a su compensación, de conformidad con lo previsto en los presentes Términos y Condiciones.

El CLIENTE reconoce que KIKI podrá suspender la prestación de los Servicios cuando: (i) se presente mora en el pago de cualquier factura; (ii) el saldo prepago resulte insuficiente para continuar la operación; (iii) el depósito o garantía deje de cumplir las condiciones requeridas por KIKI; o (iv) se alcance el límite operativo o de exposición definido por KIKI para el CLIENTE. La prestación de los Servicios se reanudará una vez desaparezca la causa que originó la suspensión.

5.3. Facturación

La facturación de los servicios se realizará según las siguientes consideraciones:

Servicio	Plazo de Facturación
Producción	Cada vez que ocurra, una vez confirmada la cotización enviada al CLIENTE y recibido el pago.
Fulfillment	Mensualmente, el tercer día hábil, tomando como base el pico más alto de volumen registrado en el mes.



Alistamiento	Semanalmente, el tercer día hábil, considerando los suministros utilizados.
Cadena logística	Semanalmente, el tercer día hábil, considerando las entregas o movimientos satisfactorios de la semana anterior.
Customer Service	Mensualmente, el tercer día hábil, considerando el número de llamadas minutos y mensajes realizados.
COD	Semanalmente, el tercer día hábil, considerando las entregas satisfactorias realizadas en la semana anterior.
BNPL	Semanalmente, el tercer día hábil, considerando las órdenes de microcréditos aprobadas en la semana anterior.
MoR	Semanalmente, el tercer día hábil, de acuerdo al porcentaje acordado para este servicio y número de ventas realizadas en la semana anterior.
DPP	Semanalmente, el tercer día hábil, considerando las entregas en los puntos establecidos para recojo realizado en la semana anterior.

KIKI emitirá y remitirá al CLIENTE la factura correspondiente por los servicios efectivamente prestados, incluyendo el detalle de los servicios facturados.

El CLIENTE dispondrá de quince (15) días calendario contados a partir de la recepción de la factura para presentar por escrito cualquier observación, objeción o reclamación relacionada con los valores facturados. Si transcurrido dicho plazo KIKI no recibe observaciones, la factura se entenderá aceptada y aprobada por el CLIENTE para todos los efectos contractuales.

En caso de objeciones que superen el 20% de los pedidos, los pagos correspondientes a esos servicios quedarán suspendidos hasta resolver el reclamo. Los servicios no objetados deberán pagarse conforme a lo facturado.

Si el CLIENTE solicita que los pagos se realicen mediante criptomonedas, deberá proporcionar previamente su wallet (billetera digital) y asumir una comisión del 1% sobre el monto recaudado.

6. Garantías, Responsabilidad Y Niveles de Servicio

KIKI responderá e indemnizará al CLIENTE únicamente en los casos, condiciones y límites establecidos en la **Política de Niveles de Servicio e Indemnizaciones**, la cual forma parte integral del contrato y se encuentra publicada en el sitio web oficial de KIKI LATAM (<https://kikilatam.com/sla>). Esta política establece los estándares mínimos de servicio, los



escenarios en los que pueden proceder compensaciones, así como los procedimientos, requisitos documentales y montos máximos aplicables. El CLIENTE declara conocer y aceptar que toda solicitud de indemnización deberá tramitarse conforme a dicha política y dentro de los plazos y condiciones allí establecidos. De igual manera, el CLIENTE mantendrá indemne a KIKI frente a cualquier daño ocasionado a un tercero, derivado de la comercialización, entrega o almacenamiento de sus productos, así como también de los daños que puedan ocasionarse a terceros por cualquier acción u omisión del CLIENTE, sus contratistas, accionistas, colaboradores y/o aliados que representen un daño patrimonial para KIKI. En caso tal de existir una condena en contra de KIKI o cualquiera de sus subsidiarias con ocasión a un daño relacionado con un incumplimiento, acción u omisión del CLIENTE de sus obligaciones legales o las del presente documento, el CLIENTE indemnizará a KIKI por todo el detrimento patrimonial ocasionado.

7. Plataforma y Herramientas Tecnológicas

Todo acceso que KIKI otorgue al CLIENTE a sus plataformas, herramientas o bienes tecnológicos será considerado propiedad exclusiva de KIKI. El CLIENTE se compromete a:

- a) Proteger los accesos y la información otorgada.
- b) Utilizarlo únicamente para las funciones autorizadas.
- c) Finalizar su uso de inmediato al finalizar el Acuerdo.
- d) Cumplir con las reglas y políticas de uso de la Plataforma de KIKI disponibles en su página web.
- e) Cumplir las indicaciones de KIKI sobre seguridad y políticas de usuario y control de accesos y contraseñas.

8. Propiedad Intelectual

Todos los productos, servicios, mejoras, procesos, obras y resultados desarrollados o proporcionados por KIKI son propiedad exclusiva de KIKI, protegidos por las leyes de propiedad intelectual de EE. UU., del país de origen del CLIENTE y a nivel internacional.

La prestación de servicios no otorga al CLIENTE ninguna propiedad, licencia ni derecho sobre estos activos. El CLIENTE no podrá presentarlos como propios, compartirlos, copiarlos, imitarlos ni registrarlos, y deberá asegurar que terceros relacionados cumplan estas obligaciones.

Cualquier incumplimiento que afecte los derechos, reputación o intereses de KIKI podrá generar reclamos por daños y perjuicios y acciones legales, incluyendo penalidades previstas en el Acuerdo.

9. Protección de Datos Personales

Las partes se comprometen a cumplir con las leyes aplicables de protección de datos y a garantizar la confidencialidad de la información personal intercambiada.



- a) Los datos sólo podrán usarse para fines relacionados con la relación comercial.
- b) KIKI y las empresas del Grupo Kiki GM (en EE. UU., México, Colombia, Perú) están autorizadas a recolectar, usar, tratar, almacenar o suprimir los datos personales proporcionados por el CLIENTE.
- c) Estos datos podrán usarse para gestionar servicios, análisis administrativos, operativos, comerciales, optimización de procesos (incluida inteligencia artificial) y ofrecer productos o servicios del grupo.
- d) El CLIENTE autoriza el uso de sus datos si se integran nuevas empresas al grupo, previa notificación.
- e) El CLIENTE se obliga a contar con las autorizaciones de datos personales de la información de los consumidores de sus productos antes de transferirlos a KIKI. Adicionalmente, el CLIENTE mantendrá actualizadas todas sus finalidades de tratamiento de datos personales necesarias que le sean informadas por KIKI, y que sean necesarias para la prestación de los servicios que el CLIENTE contrate con KIKI.
- f) El CLIENTE garantiza a KIKI que todos los datos que transfiere sobre titulares de datos personales, cuentan con su debida autorización de tratamiento de datos previa, expresa, e informada. En cualquier caso, el CLIENTE mantendrá indemne a KIKI por cualquier tipo de daño o perjuicio ocasionado a KIKI por el incumplimiento de alguna de las obligaciones legales en materia de privacidad en cabeza del CLIENTE.

10. Términos y Condiciones

Todos los términos, condiciones y políticas aplicables a los servicios contratados por el CLIENTE están publicados en www.kikilatam.com. Al contratar los servicios, el CLIENTE reconoce y acepta expresamente dichos términos, que forman parte integral del Contrato.

- a) Se aplicarán los términos vigentes al momento de la firma.
- b) El CLIENTE confirma haberlos leído, comprendido y aceptado, reconociendo su efecto jurídico y carácter vinculante.

KIKI podrá actualizar, modificar o complementar los términos y políticas conforme evolucione su operación, normativa o prácticas del sector.

Toda modificación será publicada con al menos cinco (5) días hábiles de anticipación a su entrada en vigor y se considerará aceptada si el CLIENTE continúa usando los servicios tras su publicación.

11. Confidencialidad

Toda la información a la que accedan las Partes en virtud de este Acuerdo se considera confidencial y solo podrá usarse para la correcta ejecución de los servicios.

- a) Queda prohibida su divulgación, descripción o entrega a terceros sin consentimiento previo, expreso y por escrito de la Parte propietaria.



- b) Esta obligación aplica también al personal o colaboradores con acceso a dicha información.
- c) La obligación de confidencialidad se mantiene vigente durante la duración del Acuerdo y por diez (10) años adicionales tras su finalización.
- d) La Parte propietaria podrá solicitar en cualquier momento la devolución o eliminación de la información, la cual deberá cumplirse en máximo quince (15) días calendario, incluyendo copias físicas o digitales.

No se considerará confidencial la información que sea de dominio público, que se haga pública sin intervención de la Parte receptora o que haya sido divulgada libremente por la Parte emisora.

12. Compliance (LA/FT/FPADM, Anticorrupción y Listas Restrictivas)

Cada una de las Partes declara, garantiza y se obliga a que, en el marco de la negociación, ejecución y terminación del presente Acuerdo:

12.1. Los recursos, fondos, bienes, activos, servicios y operaciones vinculadas al presente Acuerdo tienen un origen y destino lícito, y no serán utilizados directa ni indirectamente para la comisión, apoyo, facilitación u ocultamiento de actividades ilícitas, incluyendo pero sin limitarse a lavado de activos, financiación del terrorismo, proliferación de armas de destrucción masiva (LA/FT/FPADM), narcotráfico, corrupción, fraude, contrabando, delitos contra la administración pública o cualquier otro delito fuente.

12.2. Las Partes cumplirán con toda la normativa nacional e internacional aplicable en materia de:

- **Prevención del Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (LA/FT/FPADM);**
- **Normas anticorrupción**, incluyendo, sin limitarse a, la Ley FCPA de los Estados Unidos, la Ley Antisoborno del Reino Unido (UK Bribery Act), la Convención Interamericana contra la Corrupción, la Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción, y la legislación local aplicable;
- **Listas restrictivas y sancionatorias** emitidas por autoridades como la OFAC (Office of Foreign Assets Control), el Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas, la Unión Europea, entre otras.

12.3. Ninguna de las Partes, ni sus socios, administradores, empleados, contratistas, beneficiarios finales o representantes:

- ha sido ni será incluida en listas restrictivas o sancionatorias nacionales o internacionales;



- ha sido ni será objeto de investigaciones, sanciones o condenas relacionadas con delitos de LA/FT/FPADM, corrupción, soborno, fraude u otras actividades ilícitas.

12.4. Las Partes se obligan a implementar, mantener y cumplir políticas, procedimientos y controles internos adecuados para la prevención, detección, gestión y mitigación de riesgos asociados a LA/FT/FPADM, corrupción y soborno, ya sea conforme a su propia normativa interna.

12.5. En caso de que alguna Parte identifique indicios, riesgos, señales de alerta o hechos que puedan constituir conductas relacionadas con LA/FT/FPADM, corrupción u otras conductas indebidas, se compromete a:

- informar inmediatamente a la otra Parte;
- tomar las medidas internas pertinentes;
- y, si lo exige la normativa aplicable, reportar la situación de forma oportuna a las autoridades competentes y/o a la Unidad de Información y Análisis Financiero (UIAF), u organismo equivalente.

12.6. El incumplimiento de cualquiera de las obligaciones previstas en esta cláusula constituirá causal de terminación inmediata del Acuerdo, sin necesidad de pronunciamiento judicial, y dará lugar a las acciones legales, administrativas y contractuales que correspondan.

13. Causales de Terminación

El Acuerdo podrá darse por terminado por:

- a) Vencimiento del plazo acordado.
- b) Acuerdo mutuo entre las Partes.
- c) Cualquiera de las partes podrá rescindir este Contrato unilateralmente mediante notificación por escrito a la otra parte con al menos treinta (30) días hábiles de antelación.
- d) Fuerza mayor o caso fortuito.
- e) Incumplimiento de obligaciones.
- f) Otras causales previstas en ley o en el Acuerdo.

En caso de incumplimiento, la Parte afectada notificará a la Parte incumplida, quien tendrá treinta (30) días calendario para subsanar. De no hacerlo, la Parte cumplida podrá terminar el Acuerdo unilateralmente.

La terminación del Acuerdo, cualquiera que sea su causa, no extinguirá las obligaciones pendientes entre las Partes. Una vez cumplidas la totalidad de las obligaciones contractuales, operativas y económicas derivadas del presente Acuerdo, las Partes suscribirán el correspondiente paz y salvo, el cual acreditará el cumplimiento recíproco de sus obligaciones y el cierre definitivo de la relación contractual.



14. Cesión

El CLIENTE no podrá ceder, transferir, subcontratar ni delegar total o parcialmente los derechos u obligaciones derivados del presente Acuerdo sin la autorización previa, expresa y por escrito de KIKI.

Cualquier intento de cesión realizado por el CLIENTE sin la autorización de KIKI será ineficaz frente a KIKI y constituirá incumplimiento contractual.

Sin perjuicio de lo anterior, KIKI podrá ceder total o parcialmente el presente Acuerdo a cualquiera de sus afiliadas, subsidiarias, empresas del grupo o terceros, sin requerir autorización previa del CLIENTE. En tales casos, KIKI únicamente deberá notificar la cesión al CLIENTE a través de los canales oficiales de comunicación indicados en el Formulario de Vinculación de CLIENTES, momento a partir del cual la cesión producirá plenos efectos.

La cesión realizada por KIKI no afectará la continuidad de los Servicios ni los derechos y obligaciones previamente adquiridos por las Partes.

15. No Robo de Personal

Las Partes se comprometen a no contratar, de forma directa o indirecta, al personal de la otra Parte durante la vigencia de la relación ni por diez (10) años después de la terminación del Acuerdo.

16. Autorización para la Suspensión de Entrega y Retención Temporal de Mercancía

El CLIENTE autoriza expresa e irrevocablemente a KIKI para que, en caso de mora, incumplimiento de cualquiera de sus obligaciones de pago o de cualquier otra obligación económica derivada del presente Contrato, KIKI pueda suspender la prestación de los Servicios y mantener bajo su custodia temporal la mercancía, inventario, productos o bienes del CLIENTE que se encuentren legítimamente en su poder o bajo la administración de sus Aliados Logísticos, absteniéndose de realizar su entrega, devolución, despacho o liberación hasta tanto el incumplimiento haya sido subsanado o las Partes alcancen un acuerdo escrito diferente.

La presente autorización constituye un mecanismo contractual de mitigación del riesgo de crédito y no implica la transferencia de la propiedad de la mercancía a favor de KIKI.

Una vez el CLIENTE acredite el cumplimiento íntegro de las obligaciones pendientes, KIKI procederá a reanudar la prestación de los Servicios y a gestionar la entrega o liberación de la mercancía conforme a las condiciones operativas aplicables.



17. Mandato para la Disposición Final de Mercancías

El CLIENTE reconoce que la mercancía que permanezca bajo custodia de KIKI genera costos de almacenamiento, administración, manejo y operación.

En virtud del Formulario de Vinculación, el CLIENTE otorga a KIKI un mandato sujeto a condición suspensiva para que, actuando por cuenta del CLIENTE, gestione la disposición final de la mercancía. El mandato se hará efectivo cuando ocurra cualquiera de las siguientes circunstancias:

- a) Exista mora o incumplimiento de las obligaciones económicas a cargo del CLIENTE, o haya finalizado la relación contractual entre las Partes;
- b) El CLIENTE no haya retirado la mercancía, impartido instrucciones ejecutables o subsanado el incumplimiento dentro del plazo otorgado por KIKI mediante comunicación escrita.

Cumplida cualquiera de estas condiciones, KIKI podrá ejecutar el mandato sin requerir una autorización adicional del CLIENTE, realizando, directamente o a través de terceros, los actos y trámites razonablemente necesarios para la disposición final de la mercancía.

La ejecución del mandato no implica la transferencia de la propiedad de la mercancía a KIKI. Los costos y gastos derivados de su almacenamiento, manejo, transporte y disposición serán asumidos por el CLIENTE.

Cuando la disposición comprenda la venta de la mercancía, el CLIENTE autoriza a KIKI, en desarrollo del mandato, para aplicar el producto obtenido al pago de los costos asociados a la disposición y, posteriormente, a las obligaciones económicas pendientes del CLIENTE. Cualquier remanente será entregado al CLIENTE cuando resulte legalmente procedente.

Cuando el CLIENTE haya constituido un depósito-seguro, saldo prepagado o cualquier otro mecanismo de garantía en favor de KIKI, el CLIENTE autoriza igualmente a KIKI para aplicar dichos recursos al pago de los costos y gastos asociados al proceso de disposición final de la mercancía y, posteriormente, a la compensación de las obligaciones económicas pendientes derivadas del presente Contrato, en el orden que KIKI determine razonablemente según las circunstancias del caso.

18. Entidad Responsable y Designación de Prestador

Kiki Latam LLC actúa como entidad controlante del grupo Kiki GM y será responsable de designar qué empresa del grupo prestará los servicios contratados, de acuerdo con la operación en cada país.

- a) Kiki Latam LLC atiende principalmente a clientes extranjeros.
- b) Kiki Commerce LLC atiende a clientes en EE. UU.
- c) Kiki Latam LLC determinará también qué compañía será responsable de COD, BNPL y facturación.



19. Ley Aplicable y Jurisdicción

El Acuerdo se regirá por la ley del Estado de Florida, complementada por los Principios UNIDROIT sobre contratos comerciales internacionales.

En caso de controversias, KIKI se reserva el derecho de elegir jurisdicción y tribunal competente, ya sea en el domicilio habitual del CLIENTE o en la dirección registrada en el Acuerdo, priorizando eficiencia y manejo adecuado del proceso.

20. Firmas

Las Partes acuerdan que este Acuerdo podrá formalizarse electrónicamente a través de la plataforma "Zap Sing", designada por KIKI. La firma electrónica tendrá el mismo valor legal y probatorio que una firma manuscrita. Las Partes renuncian expresamente a cuestionar su validez por haberse realizado por medios electrónicos.

21. 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.

Versión 1.5. - 31 de agosto de 2026