TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE USO DE LA PLATAFORMA “KUKIN”

Fecha de última actualización: 20 de agosto de 2026

1. ACEPTACIÓN, OBJETO Y PARTES

1.1. Los presentes Términos y Condiciones Generales de Uso (en adelante, los “Términos” o el “Contrato”) regulan el acceso y utilización por parte de cualquier persona humana o jurídica (el “Usuario”) del sitio web www.kukin.com.py y/o de la aplicación móvil “KUKIN” (en conjunto, la “Plataforma”), operados por "YAVAPP" SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD LIMITADA, RUC 80111448-9 , con domicilio legal en Sargento Penayo 165 , San Lorenzo, República del Paraguay (“KUKIN”).

1.2. Al registrarse, acceder o utilizar la Plataforma, el Usuario declara haber leído, comprendido y aceptado estos Términos, la **Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales de KUKIN** (la “Política de Privacidad”) y cualesquiera políticas específicas, condiciones particulares y avisos complementarios que KUKIN publique (conjuntamente, las “Políticas”).

1.3. Si el Usuario no acepta estos Términos o las Políticas, deberá abstenerse de utilizar la Plataforma.

2. DEFINICIONES

A efectos de estas condiciones, los términos en mayúscula tendrán el significado que se indica a continuación:

a) “Comercio Afiliado” o “Establecimiento”: persona física o jurídica que, previa adhesión contractual con KUKIN, publica y ofrece bienes y/o servicios a través de la Plataforma.

b) “Pedido”: solicitud cursada por el Usuario a través de la Plataforma destinada a la adquisición de bienes y/o servicios ofrecidos por Comercios Afiliados.

c) “Repartidor”: persona física o jurídica que realiza, por cuenta propia, del Comercio Afiliado o a través de un tercero, el retiro y/o entrega de los Bienes solicitados por el Usuario, el Comercio Afiliado, el proveedor o KUKIN.

d) “Bienes”: productos y/o servicios ofrecidos por Comercios Afiliados en la Plataforma.

e) “Cuenta”: perfil de Usuario creado mediante registro en la Plataforma.

f) “Datos Personales”: toda información relativa a persona física identificada o identificable, tratada conforme a la normativa paraguaya aplicable (enunciativamente, Ley 7593/25, Ley N° 1682/01 y su Decreto Reglamentario N° 1165/04, la Ley de Comercio Electrónico N° 4868/13, normativa de defensa del consumidor N° 1334/98 y demás normas complementarias, modificatorias o sustitutorias).

g) “Tarifa de Servicio”: cargo que puede ser cobrado por KUKIN por el uso de la Plataforma, mantenimiento y servicios de intermediación digital. En su caso, se expedirán los comprobantes fiscales tributarios correspondientes. Las tarifas podrán ser ajustadas y comunicadas por KUKIN.

h) “Costo de Envío”: cargo asociado al despacho del Pedido, variable según distancia, demanda, horario (rapidez de envío, solicitudes para horarios específicos) condiciones climáticas y otros factores operativos.

i) “Contenido del Usuario”: cualesquiera valoraciones, comentarios, imágenes, reseñas o aportes generados por el Usuario en la Plataforma.

3. ALCANCE DE LOS SERVICIOS – INTERMEDIACIÓN

3.1. KUKIN provee una **plataforma de intermediación tecnológica** que facilita el contacto entre Usuarios y Comercios Afiliados para cursar Pedidos. Salvo indicación expresa en contrario, KUKIN **no** es productor, proveedor, vendedor, expendedor ni repartidor (encargado del delivery o envío) de los Bienes. La compraventa (u operación de consumo) se perfecciona directamente entre el Usuario y el Comercio Afiliado.
3.2. Los Comercios Afiliados son **exclusivos responsables** por la existencia, disponibilidad, envío, calidad, facturación por venta, salubridad, aptitud, conformidad, etiquetado, información y demás condiciones objetivas de los Bienes ofrecidos y vendidos, así como por el cumplimiento de toda normativa aplicable (sanitaria, fiscal, tributaria, metrológica, de etiquetado, consumo, propiedad intelectual, etc.).
3.3. La entrega puede ser realizada por Repartidores del Comercio Afiliado, por terceros independientes o por redes logísticas integradas a la Plataforma. KUKIN no será responsable en caso alguno de la entrega del producto.

4. REGISTRO, CUENTA Y ELEGIBILIDAD

4.1. Para realizar Pedidos el Usuario deberá crear una Cuenta, consignando información veraz, completa y actualizada, incluyendo nombre y apellido o razón social, documento de identidad/RUC, domicilio, correo electrónico, teléfono, y, opcionalmente, datos para pagos electrónicos. El Usuario es responsable de la custodia de sus credenciales y del uso de su Cuenta.
4.2. Menores de edad: el uso de la Plataforma se encuentra limitado a personas **mayores de 18 años** con plena capacidad legal. KUKIN podrá requerir verificación de edad y negará la transacción cuando se trate de Bienes con restricciones legales (p. ej., bebidas alcohólicas, tabaco, medicamentos u otros).Los padres podrán habilitar bajo su responsabilidad cuentas subsidiarias a sus hijos menores de edad, con alcance limitado del perfil según determine KUKIN.
4.3. KUKIN podrá, en cualquier momento, solicitar documentación adicional, suspender o cancelar Cuentas con datos incompletos, inexactos o que incumplan estos Términos o la ley.

5. PROCEDIMIENTO DE PEDIDOS, CONFIRMACIÓN, MODIFICACIÓN Y CANCELACIÓN

5.1. El Usuario seleccionará el Comercio Afiliado y los Bienes ofrecidos, conocerá el precio, impuestos, Costo de Envío, Tarifa de Servicio y demás cargos aplicables antes de confirmar el Pedido.
5.2. Una vez enviado el Pedido, el Comercio Afiliado podrá **aceptarlo o rechazarlo**. La aceptación será notificada al Usuario; los tiempos de preparación y entrega son **estimados** y podrán variar por razones de tráfico, clima, demanda, eventos de fuerza mayor y otros factores. La responsabilidad de la entrega efectiva del pedido es del Comercio afiliado
5.3. Modificaciones: según el estado operativo, puede no ser posible modificar el Pedido. Si la modificación es admitida por el Comercio Afiliado y/o la Plataforma, los ajustes de precio se reflejarán al Usuario para su aceptación.
5.4. Cancelaciones: (a) por el Usuario: el Usuario puede cancelar sin cargo si el Pedido no ha sido aceptado por el Comercio Afiliado o si se ha superado el tiempo estimado de entrega original sin causa atribuible al Usuario. De lo contrario, podrían aplicarse costos por insumos ya preparados, gastos logísticos y/o penalidades razonables; (b) por el Comercio Afiliado o por

KUKIN. El comercio Afiliado será el responsable del reembolso al Usuario del importe abonado por los Bienes no suministrados y, de corresponder, el Costo de Envío y/o Tarifa de Servicio.
5.5. Verificación PIN y recepción: KUKIN podrá implementar códigos de verificación (PIN) como medida de seguridad en la recepción de productos, en cuyo caso, la utilización de los mismos es **solo** al recibir la totalidad del Pedido. La entrega del PIN exonera a KUKIN y al comercio afiliado de reclamos por pérdidas, faltantes o errores derivados de ese acto.

6. PRECIOS, CARGOS Y MEDIOS DE PAGO

6.1. Precios: son informados por el Comercio Afiliado. Las imágenes son ilustrativas. Podrán aplicarse impuestos y tasas según normativa.
6.2. Cargos: (a) **Costo de Envío** (variable); (b) **Tarifa de Servicio** (cargo por uso de la Plataforma, pudiendo ser porcentual o fijo, decreciente por recurrencia del Usuario o sin cargo, según determine KUKIN); (c) **Envío Prioritario**, opcional; (d) **Propina voluntaria** al Repartidor. Todos los cargos se informarán antes del pago.
6.3. Medios de pago: efectivo, POS, tarjetas de débito/crédito y billeteras electrónicas habilitadas. Excepcionalmente, podrá habilitarse el pago mediante dinero en efectivo, criptomonedas u otros. Los pagos en línea se procesan por plataformas de terceros. Si el Pedido es cancelado luego de un pago en línea, el reembolso se procesará por la entidad emisora o procesadora.
6.4. Fraude y verificación: KUKIN puede realizar validaciones antifraude, solicitar documentación y/o rechazar transacciones a su razonable criterio para proteger a los Usuarios, Comercios Afiliados y la Plataforma.

7. CONTENIDOS DEL USUARIO, RESEÑAS Y CONDUCTA

7.1. El Usuario puede publicar reseñas y calificaciones sobre su experiencia. Se prohíbe publicar contenido ilícito, difamatorio, discriminatorio, injurioso, obsceno, engañoso, que viole derechos de terceros o Políticas de la Plataforma.
7.2. Licencia: el Usuario otorga a KUKIN una **licencia no exclusiva, gratuita, transferible, sublicenciable, irrevocable y por el plazo legal máximo** para usar, reproducir, adaptar, traducir, comunicar al público y poner a disposición sus reseñas y contenidos generados en la Plataforma, con fines operativos y promocionales, en Paraguay y el extranjero, con reconocimiento de autoría cuando corresponda.
7.3. Moderación: KUKIN podrá moderar, remover o no publicar contenidos que infrinjan estos Términos o la ley.

8. PROPIEDAD INTELECTUAL Y USO AUTORIZADO

8.1. La Plataforma, su código, interfaces, marcas “KUKIN”, signos distintivos, diseños, textos, imágenes, software y demás contenidos (el “Contenido KUKIN”) son de propiedad de KUKIN y/o de sus licenciantes y están protegidos por la normativa aplicable.
8.2. El Usuario recibe una **licencia limitada, revocable, no exclusiva e intransferible** para usar la Plataforma con fines personales y conforme estos Términos. Cualquier uso distinto (copiar, adaptar, descompilar, realizar ingeniería inversa, explotar comercialmente, etc.) está prohibido.
8.3. Los contenidos e imágenes de los Comercios Afiliados son de su exclusiva titularidad; su publicación en la Plataforma no implica cesión de derechos a favor del Usuario.

9. PRIVACIDAD Y DATOS PERSONALES

9.1. El tratamiento de los Datos Personales se rige por la **Política de Privacidad de KUKIN**, que forma parte integrante de estos Términos.

9.2. Autorización: al registrarse y utilizar la Plataforma, el Usuario autoriza el tratamiento de sus Datos Personales para fines operativos, de cumplimiento legal, de seguridad, antifraude, analítica, estadística, mejora del servicio, fines de marketing directo, publicidad, estadísticas y transacciones. Los datos podrán ser transferidos a aliados comerciales o empresas vinculadas a KUKIN, proveedores de servicios, consultores, procesadoras de pago, bancos, financieras, empresas de almacenamiento de datos en nubes o servidores, consultores, comercios adheridos, tanto dentro de la República del Paraguay, como del extranjero.

9.3. Geolocalización y notificaciones: el Usuario puede habilitar/deshabilitar la geolocalización y las notificaciones "push" en su dispositivo; su uso mejora la experiencia (seguimiento de pedidos, avisos operativos, etc.). En caso de deshabilitar la geolocalización podrá verse comprometido el servicio, por lo que se evaluará dar de baja la cuenta del usuario, previa advertencia y comunicación al respecto. Asimismo, autoriza a recibir notificaciones, promociones y avisos de KUKIN a través de los medios de contacto registrados.

9.4. Derechos del titular: el Usuario podrá ejercer derechos de acceso, rectificación, actualización y supresión de datos, conforme la normativa aplicable, a través de soporte@kukin.com.py o los canales indicados en la Política de Privacidad.

10. RESPONSABILIDAD, LIMITACIONES Y EXENCIONES

10.1. KUKIN no garantiza la disponibilidad ininterrumpida de la Plataforma, la exactitud de la información provista por terceros ni la inexistencia de errores, virus o interrupciones, si bien adopta medidas de seguridad razonables.

10.2. En la máxima medida permitida por ley, KUKIN **no será responsable** por (i) daños indirectos, incidentales, punitivos o lucro cesante; (ii) calidad, inocuidad o aptitud de los Bienes, siendo ello responsabilidad del Comercio Afiliado; (iii) demoras o incumplimientos por caso fortuito, fuerza mayor o hechos de terceros.

10.3. Nada de lo previsto excluye o limita responsabilidad en casos que la ley declare indisponibles (p. ej., dolo).

11. FRAUDE, SEGURIDAD Y USOS PROHIBIDOS

11.1. Se prohíbe: (i) vulnerar seguridad de la Plataforma; (ii) suplantar identidades, tener más de una cuenta para el mismo titular o crear cuentas falsas; (iii) realizar pedidos simulados; (iv) interferir en operaciones o sistemas; (v) usar la Plataforma con fines ilícitos.

11.2. KUKIN podrá investigar incidentes, bloquear cuentas y colaborar con autoridades competentes.

12. MODIFICACIONES

12.1. KUKIN podrá modificar estos Términos y/o las Políticas. Las modificaciones serán comunicadas por la Plataforma o por medios idóneos. La continuidad en el uso supone aceptación.

13. TERMINACIÓN Y SUSPENSIÓN

13.1. El Usuario puede cancelar su Cuenta en cualquier momento.

13.2. KUKIN podrá suspender o cancelar Cuentas ante incumplimientos, fraudes, riesgos de seguridad, por requerimiento de autoridad o por cualquier consideración comercial, reputacional, crediticia o financiera que KUKIN determine.

14. NOTIFICACIONES

14.1. Todas las notificaciones entre el Usuario y KUKIN se cursarán a través de la Plataforma, al correo soporte@kukin.com.py y al correo del Usuario registrado. Las comunicaciones electrónicas producirán plenos efectos conforme a la Ley de Comercio Electrónico paraguaya y normativa de firma/mensajes de datos. Asimismo, tendrán validez las comunicaciones realizadas a través de las aplicaciones vinculadas a los números de teléfono registrados por el usuario y las líneas de teléfono habilitadas por KUKIN.

14.2. El tratamiento que KUKIN otorgue a cada caso será vinculante y definitivo.

15. LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN

15.1. La presente relación jurídica se encuentra regida, sin excepción y en todos sus términos, por las leyes de la República del Paraguay y será interpretada de acuerdo con ellas.

15.2. Las partes acuerdan someter cualquier controversia derivada de estos Términos, su existencia, validez, interpretación, alcance o cumplimiento, a la competencia de los **tribunales ordinarios de la ciudad de Asunción**, con renuncia expresa a cualquier otro fuero o jurisdicción que pudiera corresponder.

POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE “KUKIN”

Fecha de última actualización: 20 de agosto de 2026

1. RESPONSABLE Y CONTACTO

1.1. Responsable: "YAVAPP" SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD LIMITADA, RUC 80111448-9, domicilio en Sargento Penayo 165 , San Lorenzo, Paraguay (“KUKIN”).

1.2. Contacto datos personales: soporte@kukin.com.py;

2. ALCANCE Y NORMATIVA APLICABLE

2.1. Esta Política describe cómo KUKIN recolecta, utiliza, conserva, protege y comparte Datos Personales de Usuarios, Comercios Afiliados, Repartidores y visitantes de la Plataforma.

2.2. Se aplica la normativa paraguaya vigente en materia de datos personales, consumo, comercio electrónico, firma/mensajes de datos y demás reglas aplicables (enunciativamente, Ley N° 1682/01 y Decreto N° 1165/04, Ley N° 4868/13, Ley N° 1334/98 y normas complementarias o sucesivas).

3. DATOS TRATADOS

3.1. Categorías: datos identificatorios (nombre, CI/RUC), registro biométrico, foto de perfil, contacto (correo, teléfono, domicilio), datos transaccionales (historial de pedidos, montos, medios de pago tokenizados, entidades financieras o de servicios con las que opera), datos operativos (geolocalización, IP, dispositivo, logs), comunicaciones, reseñas y atención al cliente.

3.2. Menores: la Plataforma no está dirigida a menores de 18 años, con excepción de los usos a menores de edad en cuentas subsidiarias bajo responsabilidad de sus padres, con los alcances limitados por KUKIN para ese tipo de cuentas.

4. FINALIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN DE DATOS

4.1. Prestación de servicios: administración de Cuentas, cursado y gestión de Pedidos, coordinación logística, soporte, prevención de fraude y ciberseguridad, analítica y mejora continua.
4.2. Cumplimientos legales: atención de requerimientos de autoridades, defensa de derechos, gestión de reclamos de consumo.
4.3. Marketing: envío de comunicaciones comerciales, promociones y encuestas.
4.4. Bases legales: consentimiento, ejecución de contrato, cumplimiento de obligaciones legales y legítimo interés (seguridad, antifraude, mejora del servicio).

5. COMUNICACIÓN Y TRANSFERENCIAS DE DATOS E INFORMACIÓN

5.1. Destinatarios: Comercios Afiliados (datos estrictamente necesarios), proveedores tecnológicos, de servicios financieros, de mantenimiento u operativos (hosting, almacenamiento, procesamiento de pagos, análisis técnicos, mensajería, seguridad, soporte), aliados comerciales para campañas, asesores, consultores, autoridades competentes.
5.2. Transferencias internacionales de datos e información: podrán realizarse a proveedores en países con niveles adecuados o, en su defecto, mediante salvaguardas contractuales equivalentes.
5.3. Encargados de tratamiento: los proveedores actuarán según instrucciones escritas de KUKIN, con medidas de seguridad y confidencialidad. KUKIN supervisará el cumplimiento mediante procedimientos razonables.

6. CONSERVACIÓN

6.1. Conservaremos los datos mientras la Cuenta esté activa y por los plazos adicionales necesarios para cumplir con obligaciones legales, atender reclamos y defender derechos. Transcurridos los plazos, se anonimizarán o suprimirán de forma segura.

7. DERECHOS DEL TITULAR

7.1. Acceso, rectificación/actualización y supresión de datos; el cual podrá ser solicitado a soporte@kukin.com.py y/o los mecanismos de cuenta. Se responderá dentro de plazos razonables y conforme normativa. En caso de supresión de datos necesarios para la operación del usuario dentro de la plataforma, KUKIN podrá dar de baja la cuenta del usuario, previa advertencia y comunicación al respecto.

8. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

8.1. Medidas técnicas y organizativas razonables (cifrado en tránsito, controles de acceso, segregación de ambientes, pruebas de penetración periódicas, gestión de vulnerabilidades, registro de incidentes).
8.2. Incidentes: ante un incidente de seguridad con riesgo relevante, KUKIN adoptará medidas de contención, evaluará el impacto y, cuando corresponda, informará a titulares y/o autoridades conforme estándares razonables.

9. COOKIES Y TECNOLOGÍAS SIMILARES

9.1. Uso de cookies de sesión, persistentes y analíticas para el funcionamiento, la personalización y la mejora de la Plataforma. El Usuario puede gestionar preferencias en su navegador; el bloqueo total puede afectar funcionalidades.

10. ACTUALIZACIONES

10.1. KUKIN podrá actualizar esta Política; se informarán cambios materiales por medios idóneos. El uso continuado implicará aceptación.

11. LEY Y JURISDICCIÓN

11.1. Esta Política se rige por las leyes de la República del Paraguay. Toda controversia será sometida a los tribunales ordinarios de la ciudad de Asunción, con renuncia expresa a cualquier otro fuero o jurisdicción.