

## **TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN POR MEDIOS ELECTRÓNICOS (“E-COMMERCE”) DE LA SOCIEDAD VERTURES, S.A. DE C.V.**

Los presentes Términos y Condiciones Generales de Contratación por Medios Electrónicos (en lo sucesivo las “Condiciones Generales”) son aplicables al acceso y/o uso del Sitio Web de [www.kalakapala.com](http://www.kalakapala.com) por lo que hace a la contratación por medios electrónicos (“e-commerce”) para la compra de productos, (en adelante el “Sitio Kalakapäla”), ofrecido por la sociedad denominada Vertures, S.A. de C.V. (en adelante “Kalakapäla”). Sitio Kalakapäla opera con las disposiciones establecidas en los artículos 76 BIS y 76 BIS I de la Ley Federal de Protección al Consumidor y la NMX-COE-001-SCFI 2018.

Cualquier persona que acceda, se registre y/o use el Sitio Kalakapäla (en lo sucesivo el “Usuario”) en relación con la contratación por medios electrónicos, por este hecho acepta y expresa su consentimiento de someterse a las presentes Condiciones Generales por el simple hecho de acceder y navegar en el Sitio Kalakapäla. Asimismo, por este hecho el Usuario se compromete a revisar de manera periódica las presentes Condiciones Generales que se encuentran disponibles para su consulta dentro del Sitio Kalakapäla para conocer los cambios y/o modificaciones a los mismos y, de así considerarlo conveniente, consentir con los mismos.

El Sitio Kalakapäla es propiedad exclusiva de Kalakapäla, por lo cual todo visitante se compromete a no intentar distribuir, alterar o modificar contenido alguno del mismo.

Cualquier información o material que el Usuario comparta a Kalakapäla a través del Sitio Kalakapäla es y será tratada como **información no confidencial**, excepto la información que sea personal en términos de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

Kalakapäla no busca con la información contenida en este sitio ofender a persona alguna, sector de la población o entidad gubernamental, ya que toda imagen, información, animación o video, entre otros, es incluida en este sitio web únicamente con el fin de dar a conocer los productos comercializados por Kalakapäla.

Kalakapäla no discrimina a ninguna persona por cuestiones de religión, orientación sexual, situación económica y social o cualesquiera otras. Por lo tanto, la información contenida en el Sitio Kalakapäla no puede ser interpretada como discriminatoria en ningún sentido y Kalakapäla no será responsable por interpretaciones diversas a lo aquí señalado.

Kalakapäla podrá modificar, agregar y/o eliminar el contenido de las presentes Condiciones Generales, sin necesidad de previo aviso, iniciando la vigencia de los cambios desde el momento de su publicación, siendo exclusiva responsabilidad del Usuario asegurarse de tomar conocimiento de tales modificaciones y, de así considerarlo conveniente, consentir con los mismos. El hecho de que el Usuario realice dentro del Sitio Kalakapäla cualquier acto relacionado con la contratación por medios electrónicos se entenderá como una aceptación expresa a las modificaciones de que se trate.

## **CAPACIDAD.**

El contenido y servicios que ofrece el Sitio Kalakapäla están reservados y dirigidos únicamente a personas que tengan capacidad legal para contratar, en términos del artículo 1789 del Código Civil Federal y sus correlativos a los demás estados de los Estados Unidos Mexicanos.

La conducta de los menores de edad y personas con incapacidad legal que ingresen al Sitio Kalakapäla queda bajo la estricta responsabilidad de los padres, tutores o mayor de edad a cuyo cargo se encuentran, en términos de lo establecido en los artículos 1919, 1920 y 1921 del Código Civil Federal y sus correlativos a los demás estados de los Estados Unidos Mexicanos.

## **AUTORIZACIÓN.**

Kalakapäla otorga y concede al Usuario el derecho no exclusivo, revocable y no transferible de usar el Sitio Kalakapäla para llevar a cabo cualquier acto relacionado con la contratación por medios electrónicos de conformidad con las presentes Condiciones Generales.

El Usuario sólo podrá imprimir y/o copiar cualquier información contenida o publicada en el Sitio Kalakapäla exclusivamente para su uso personal, no comercial.

La reimpresión, republicación, distribución, asignación, sublicencia, venta, reproducción electrónica o aprovechamiento por cualquier otro medio de cualquier información, documento o gráfico que aparezca en el Sitio Kalakapäla, en todo o en parte, para cualquier uso distinto al personal no comercial está expresamente prohibido, a menos que Kalakapäla le haya otorgado al Usuario una autorización previamente y por escrito.

## **USUARIO.**

Para realizar cualquier acto relacionado con la contratación por medios electrónicos dentro del Sitio Kalakapäla es obligatorio completar los formularios de inscripción o registro en todos sus campos. En los siguientes casos:

### **“USUARIO REGISTRADO”**

El Usuario deberá completar el formulario con su información personal la cual debe ser exacta, precisa y verdadera (los “Datos Personales”), y asume la responsabilidad de actualizar los Datos Personales cuando ello sea procedente o cuando Kalakapäla lo solicite. Kalakapäla NO se responsabiliza por la exactitud, precisión y veracidad de los Datos Personales de sus Usuarios, y actuará de buena fe únicamente con base en ellos, por lo que los Usuarios garantizan y responden, en cualquier caso, de la exactitud, precisión, veracidad y vigencia de sus Datos Personales.

Asimismo, el Usuario proporcionará un correo electrónico para identificar su cuenta y generará una contraseña. Para concluir el proceso de registro, el Usuario tendrá que leer y aceptar estas Condiciones Generales. Se entiende que el Usuario ha leído, comprendido y aceptado todas las Condiciones Generales al dar navegar y dar clic en “Aceptar Términos y Condiciones”. Una vez concluido el registro del Usuario se considera que éste ha leído, entendido y aceptado las presentes Condiciones Generales.

## **“USUARIO INVITADO”**

El Usuario deberá completar el formulario con su información personal la cual debe ser exacta, precisa y verdadera (los “Datos Personales”), y asume la responsabilidad de actualizar los Datos Personales cuando ello sea procedente. Asimismo, el Usuario proporcionará un correo electrónico de contacto y, para el seguimiento de las órdenes de compra, el Usuario tendrá que leer y aceptar estas Condiciones Generales. Se entiende que el Usuario ha leído, comprendido y aceptado todas las Condiciones Generales al navegar y dar clic en “Aceptar Términos y Condiciones”.

## **COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS.**

Kalakapäla publicará en el Sitio Kalakapäla los productos y el precio total que el Usuario deberá pagar por ellos. Los productos enunciados en la tienda en línea de Kalakapäla, se ofrecen en las cantidades presentaciones disponibles al momento de la compra. Para efectuar la compra, el consumidor, deberá ingresar al Sitio Kalakapäla y seleccionar los productos de interés, debiendo llenar un formulario en el cual se le requerirán algunos datos personales incluyendo un correo electrónico para contactar al consumidor durante el proceso de la compra. Los productos seleccionados por el consumidor serán incluidos en el “carrito de compra”. Al finalizar la selección de productos, el consumidor deberá presionar el botón “Solicitar” y/o “Comprar” para tener acceso a la página de resumen del pedido en la que podrá identificar precio, descripción y cantidad de los productos seleccionados, o bien, corregir o modificar su pedido. Al final de la página de resumen del pedido, el consumidor deberá seleccionar la forma de pago, ya sea mediante OPENPAY o PAYPAL para que Kalakapäla pueda procesar la compraventa de su pedido. Una vez terminado este procedimiento, Kalakapäla notificará al consumidor la confirmación del pedido de los productos a través de un correo electrónico que más abajo se indica.

De igual manera, se indicará si tienen alguna promoción y/o descuento y la vigencia del mismo, así como los medios habilitados para liquidar el pago de dichos productos.

No existirá contrato alguno entre el Usuario y Kalakapäla con relación a cualquier artículo hasta que su pedido haya sido confirmado por Kalakapäla y el pago del precio correspondiente haya sido acreditado por Kalakapäla.

En caso de que el Usuario opte por la compra de algún producto, se generará el número de pedido que se asigne al realizar la transacción en el Sitio Kalakapäla y se indicará el procedimiento de entrega, mismo que servirá para dar seguimiento a la transacción correspondiente. Si Kalakapäla tuviera algún problema con el pedido del Usuario, lo comunicará por correo electrónico al correo que registró el usuario al darse de alta.

Kalakapäla dentro del Sitio Kalakapäla aceptará como formas de pago las siguientes:

- a) Cualquier tarjeta de débito mediante el sistema Openpay y Paypal.
- b) Cualquier tarjeta de débito y de crédito Visa y/o Mastercard.
- c) Cualquier tarjeta American Express.

**El pago mediante tarjeta de crédito y/o débito es totalmente seguro. La totalidad de la transacción se realiza de forma cifrada a través de un servidor de validación bancaria utilizándose el protocolo de OPENPAY y PAYPAL certificada en PCI-DSS1 grado bancario; así, el número de su tarjeta de crédito y la fecha de caducidad quedan instantáneamente encriptados en su ordenador antes de ser enviados.**

Los precios de los productos anunciados dentro del Sitio Kalakapäla es el precio total pues incluyen el Impuesto del Valor Agregado (IVA), pero se excluyen los gastos de envío, que se añadirán al importe total debido.

En el sitio e-commerce de Kalakapäla, en caso de contar con descuentos, todos los descuentos estarán aplicados al precio final del producto. Toda operación queda sujeta a la disponibilidad de los productos.

Las órdenes de compra son procesadas en 3 días naturales. La entrega de la mercancía se realizará en un período de 5 días hábiles una vez procesada la orden de compra si se trata de entrega a domicilio y dependiendo de la disponibilidad del producto y lugar de entrega.

El consumidor reconoce y acepta pagar a Kalakapäla el importe total de los productos previo a que el consumidor reciba los mismos. El proceso de autorización por pago con tarjeta de crédito o débito podrá llevarse a cabo en un plazo no mayor a 3 (tres) días hábiles contados a partir de la fecha en que el consumidor proporcione los datos de su tarjeta de crédito o débito.

Si el Usuario desea facturar su compra y no indicó datos para facturación desde la página web, entonces deberá enviar un correo electrónico (durante el mes corriente de la compra) a la dirección que a continuación se menciona, indicando RFC, dirección fiscal, correo electrónico y teléfono de contacto:

- [facturacionkalakapala@kalakapala.com](mailto:facturacionkalakapala@kalakapala.com)

## **ENTREGA Y GASTOS DE ENVÍO.**

- Si el pago del producto solicitado se realiza después de las 2:00 pm, la confirmación del pedido se realizará al día siguiente y a partir de la fecha de envío se tomará el tiempo de entrega.
- Los gastos de envío se sujetarán al domicilio de entrega (local/área metropolitana o foráneo) y conforme al monto de compra definido por Kalakapäla de la siguiente forma:

<b>GASTOS DE ENVÍO</b>				
<b>Domicilio</b>	<b>Total de Compra</b>	<b>Costo</b>	<b>Total de Compra</b>	<b>Costo</b>
CDMX y Área Metropolitana	menor a \$3,000.00	\$87.00	igual o mayor a \$3,000.00	Gratis
Foráneo	menor a \$5,000.00	\$450.00	igual o mayor a \$5,000.00	Gratis

## **POLÍTICA DE CANCELACIONES.**

- i) Solo se podrán cancelar los pedidos después de 3 hrs de haber realizado la confirmación del mismo.
  - ii) Para solicitar una cancelación deberás comunicarte a nuestro número de atención (55) 63810335, con tu número de pedido.
  - iii) En caso de requerir la cancelación de algún producto en particular de tu orden de compra, en nuestro número de atención se te informará si es necesario cancelar la orden completa o parcial.
  - iv) Una vez autorizada la cancelación por Kalakapäla, procederá de la siguiente manera:
    - a. El saldo retenido de tu compra en línea con Tarjeta de débito o crédito Visa, MasterCard, American Express, OPENPAY o PAYPAL será liberado por tu banco en un plazo no mayor a 30 días de haber recibido la confirmación de cancelación por correo electrónico.
    - b. El tiempo para liberar el saldo disponible de tu compra puede variar de acuerdo con las Políticas propias de cada institución bancaria.
  - v) En los siguientes casos, nuestro sistema genera cancelaciones automáticas:
    - a. Cuando se presenten casos fortuitos (ejemplos: desastre en bodegas, fallas graves en el origen del producto, daños en el producto, inventario agotado, entre otras) y de fuerza mayor (ejemplos: impedimentos de traslado debido a las condiciones climatológicas). Se te notificará vía correo electrónico registrado al momento de tu compra.
    - b. En caso de que no nos sea posible surtir alguno de los productos de tu pedido, se te notificará vía correo electrónico sobre la cancelación.
    - c. En caso de que no sea posible autenticar el pago, se detendrá el proceso de compra, informándote de ello al correo electrónico que proporcionaste al registrarte.
    - d. En caso de que se presenten fallas en Sitio Kalakapäla.
  - vi) Si tu orden de compra incluye Meses sin Intereses y al cancelar uno o más productos se reduce el monto de tu compra por debajo del mínimo requerido para la promoción, en consecuencia, no aplicarán el financiamiento sin intereses y se te hará el cargo en una sola exhibición por el monto actualizado de tu compra.
- Asimismo, de conformidad con los párrafos anteriores, dado que Kalakapäla no es una Institución Financiera, no se hace responsable del tiempo que se demora la devolución del monto pagado por la compra a tarjetas de débito o crédito, siendo que en el caso anteriormente descrito es de pleno conocimiento del consumidor que ante tal situación de demora de devolución de monto pagado es enteramente responsabilidad de la entidad financiera o empresa que emite la tarjeta VISA o MASTERCARD o AMEX, por lo que Kalakapäla carece de facultades para intervenir en dichas situaciones.

En tal virtud, el consumidor deslinda a Kalakapäla por cualquier circunstancia adversa que se pueda presentar ante una posible devolución de dinero, siendo que el consumidor tendrá la obligación de hacer el reclamo correspondiente ante su Institución Financiera.

## **POLÍTICA DE DEVOLUCIONES Y REEMBOLSOS**

Antes de aplicar para cualquier Reembolso y/o Cambio Físico favor de enviar un correo a [info@kalakapala.com](mailto:info@kalakapala.com) para poder atenderlo personalmente y poder entender el motivo de descontento con el producto, ofreciéndole alternativas y soluciones. El correo debe ir acompañado de una foto y descripción breve del motivo por el cual se desea el reembolso.

Condiciones para evaluar un reembolso o cambio físico:

- i. Que haya sido dentro de los primeros 02 días de tu compra posteriores a haber recibido tu mercancía. Si han transcurrido más de 02 días desde tu compra, no se te ofrecerá un reembolso y/o cambio físico de ningún tipo.
- ii. Su producto debe estar en las mismas condiciones en que lo recibió.
- iii. Para completar tu reembolso y/o cambio físico, requerimos un recibo o comprobante de compra.
- iv. También debe estar en el embalaje original. Personalmente haremos una revisión y análisis sobre el producto para poder definir si es sujeto a cambio por fallas en nuestra producción o si fue dañado o expuesto a un mal uso.

Casos para ser elegible a un cambio físico y/o reembolso:

- i. Cuando se haya recibido un producto diferente a lo solicitado en el pedido.
- ii. Cuando el producto recibido presenta evidencias claras de daños interno dentro del producto (daño de fabricación).

Por cualquier daño a causa del traslado inadecuado por parte de la “*Paquetería*” del producto, nosotros nos hacemos responsables de absorber el costo logístico de la devolución y la reposición del cambio físico; por nuestra parte procederemos a gestionar el reclamo con la *Paquetería* por el traslado inadecuado del producto.

### **A. Para el caso de un reembolso:**

- a. Solo se pueden reembolsar los artículos de precio regular, lamentablemente los artículos de promoción o descuento no pueden reembolsarse, a menos que se cumpla con los casos arriba descritos.
- b. Deberás enviarnos físicamente el producto a nuestras oficinas.
- c. Te proporcionaremos un número de guía e instrucciones para proceder con el envío.
- d. Una vez que se reciba e inspeccione tu devolución, te enviaremos un email para notificarte que hemos recibido tu producto devuelto. También te notificaremos la aprobación o el rechazo de tu reembolso.
- e. Si es aprobado, entonces se procesará tu reembolso y se aplicará un crédito automáticamente a tu tarjeta de crédito o método de pago original, dentro de una cierta cantidad de días.

### **B) Para el caso del cambio físico:**

- a. Te haremos llegar un numero de guía, así como las instrucciones para devolver tu producto correspondiente

- b. Una vez recibida la mercancía la inspeccionaremos y en caso de ser favorable para cambio físico, procederemos a capturar por ti un nuevo pedido y enviarlo a tu domicilio a la brevedad.
- c. Recibirás un mail de nuestra parte con la información correspondiente.
- d. Dependiendo de dónde vivas, el tiempo que tarde tu producto cambiado en llegar a ti puede variar.

### **LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD.**

El uso que el consumidor haga del Sitio Kalakapäla es por su propia cuenta y riesgo. Ni Kalakapäla, ni ninguno de sus empleados, responsables, directores o agentes, ni ninguna otra parte involucrada en la creación, la producción o la distribución del Sitio Kalakapäla serán responsables de ningún daño directo, indirecto, especial, consecuencial, ni de otros daños que resulten del uso del Contenido en el Sitio Kalakapäla, o de la imposibilidad de utilizarlo, incluidos los daños causados por virus, incorrecciones, información incompleta del Sitio Kalakapäla, o el rendimiento de los productos, o cualquier otro daño derivado de o en relación con estas Condiciones Generales.

### **DERECHOS DE AUTOR Y PROPIEDAD INTELECTUAL.**

Expresamente el consumidor reconoce, que la Información contenida en el Sitio Kalakapäla, así como programas, bases de datos, redes, archivos que permiten al Usuario acceder, navegar y realizar compras, son propiedad exclusiva de Kalakapäla. El uso indebido y la reproducción total o parcial de dichos contenidos quedan prohibidos.

El Sitio Kalakapäla puede contener enlaces a otros sitios web lo cual no indica que sean propiedad u operados por Kalakapäla. En virtud de que Kalakapäla no tiene control sobre tales sitios, NO será responsable por los contenidos, materiales, acciones y/o servicios prestados por los mismos, ni por daños o pérdidas ocasionadas por la utilización de los mismos, sean causados directa o indirectamente. La presencia de enlaces a otros sitios web no implica una sociedad, relación, aprobación o respaldo de Kalakapäla a dichos sitios y sus contenidos.

El consumidor reconoce que no ha adquirido, ni adquiere, ni adquirirá ningún tipo de derecho, ni interés sobre la Información contenida en el Sitio Kalakapäla a la que tuvo, tiene o tendrá acceso, en virtud de que únicamente es y será utilizada para el estricto cumplimiento de las presentes Condiciones Generales y/o el respectivo cumplimiento de los acuerdos comerciales que ambas partes pacten conforme a las especificaciones e información al efecto proporcionadas.

### **FALLAS EN EL SISTEMA.**

Kalakapäla no se responsabiliza por cualquier daño, perjuicio o pérdida al Usuario causados por fallas en el sistema, en el servidor o en Internet. Kalakapäla tampoco será responsable por cualquier virus que pudiera infectar el equipo del Usuario como consecuencia del acceso, uso o examen de su sitio web o a raíz de cualquier transferencia de datos, archivos, imágenes, textos o audio contenidos en el mismo. Los Usuarios NO podrán imputarle responsabilidad

alguna ni exigir pago por lucro cesante en virtud de perjuicios resultantes de dificultades técnicas o fallas en los sistemas o en Internet. Kalakapäla no garantiza el acceso y uso continuado o ininterrumpido de su Sitio Kalakapäla. El sistema puede eventualmente no estar disponible debido a dificultades técnicas o fallas de Internet o por cualquier otra circunstancia ajena a Kalakapäla; en tales casos se procurará restablecerlo con la mayor celeridad posible sin que por ello pueda imputársele algún tipo de responsabilidad. Kalakapäla no será responsable por ningún error u omisión contenidos en su sitio web.

Asimismo, Kalakapäla hace del conocimiento del Usuario que para brindar seguridad y confidencialidad a la información que proporcione, los elementos técnicos disponibles utilizados por Kalakapäla son los siguientes:

- a) Aviso de Privacidad.
- b) Aceptación de los presentes, Términos y Condiciones generales.

#### **AVISOS COMERCIALES.**

El Sitio Kalakapäla emplea cookies y otras tecnologías de rastreo y seguimiento para monitorear su comportamiento durante la navegación del Usuario en el Sitio Kalakapäla, ello con la finalidad de proporcionar un mejor servicio, presentar publicidad y personalizar la experiencia del Usuario en el Sitio.

El Usuario entiende y acepta que en virtud de la aceptación de estas Condiciones Generales igualmente acepta recibir información comercial de Kalakapäla vía correo electrónico.

De igual manera, el Usuario puede informar a Kalakapäla para el caso de que desee dejar de recibir información de promociones y publicidad de productos y servicios enviando su solicitud y siguiendo los mecanismos de nuestro “Aviso de Privacidad”.

Para efectos de protección, prevención a los derechos de los consumidores y/o Usuario podrá acudir a la PROFECO <https://www.profeco.gob.mx> o a la CONDUSEF <https://www.condusef.gob.mx/>

#### **LEGISLACIÓN APLICABLE Y JURISDICCIÓN.**

Las presentes Condiciones Generales estarán regidos en todos sus puntos por las leyes vigentes en la República Mexicana.

En caso de controversia respecto de la interpretación, cumplimiento y ejecución de las presentes Condiciones Generales, las partes expresamente se comprometen en primer lugar a acudir ante la Procuraduría Federal del Consumidor y, en caso de persistir la controversia, a la jurisdicción de los tribunales competentes de la Ciudad de México, renunciando en consecuencia a cualquier fuero que, en razón de su domicilio presente o futuro, pudiera corresponderles.

#### **DOMICILIO.**

Para efectos de las presentes Condiciones Generales, se fija como domicilio de Kalakapäla el ubicado en Cerrada Canoa No. 14, Colonia Tizapán San Ángel, en Álvaro Obregón, C.P. 01090, en Ciudad de México.

Ultima fecha de modificación 21 de julio 2025.