



TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN POR MEDIOS ELECTRÓNICOS

"E-COMMERCE" · Sitio Kalakapäla (kalakapala.com) · Vertures, S.A. de C.V.

Última fecha de actualización: 04 de julio de 2026

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 www.kalakapala.com y de las plataformas digitales asociadas, 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**"). El Sitio Kalakapäla opera con las disposiciones establecidas en los artículos 76 BIS y 76 BIS 1 de la Ley Federal de Protección al Consumidor y la NMX-COE-001-SCFI-2018.

El tratamiento de los datos personales que usted proporcione a través del Sitio Kalakapäla se rige por nuestro **Aviso de Privacidad Integral**, disponible para su consulta en kalakapala.com, el cual forma parte integral de la relación entre usted y **KALAKAPÄLA** junto con las presentes Condiciones Generales. En caso de cualquier disposición relativa al tratamiento de datos personales, prevalecerá lo establecido en el Aviso de Privacidad.

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, el Usuario se compromete a revisar de manera periódica las presentes Condiciones Generales, disponibles en el Sitio Kalakapäla, para conocer los cambios y/o modificaciones a las mismas.

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 **comentario, reseña, sugerencia o material similar** que el Usuario comparta a **KALAKAPÄLA** a través del Sitio Kalakapäla (por ejemplo, opiniones sobre productos o retroalimentación) será tratado como **información no confidencial**, con excepción de los datos que constituyan datos personales en términos de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y del Aviso de Privacidad de **KALAKAPÄLA**, los cuales se registrarán en todo momento por dicho Aviso.

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.

KALAKAPÄLA podrá modificar, agregar y/o eliminar el contenido de las presentes Condiciones Generales, dando aviso de ello mediante su publicación en el Sitio Kalakapäla con indicación de la fecha de actualización correspondiente, siendo responsabilidad del Usuario revisar dichas actualizaciones. El hecho de que el Usuario realice, con posterioridad a la publicación de una modificación, cualquier acto relacionado con la contratación por medios electrónicos, se entenderá como una aceptación expresa de dicha modificación.

CAPACIDAD.

El contenido y servicios que ofrece el Sitio Kalakapäla, en particular la contratación y compra de productos, 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 en los demás estados de los Estados Unidos Mexicanos. En consecuencia, únicamente personas mayores de edad y con capacidad legal para contratar podrán completar el proceso de compra dentro del Sitio Kalakapäla.

La navegación general del Sitio Kalakapäla por parte de menores de edad o personas con incapacidad legal queda bajo la estricta responsabilidad de los padres, tutores o mayor de edad a cuyo cargo se encuentren, en términos de lo establecido en los artículos 1919, 1920 y 1921 del Código Civil Federal y sus correlativos en los demás estados de los Estados Unidos Mexicanos, sin que ello autorice a los menores a completar transacciones de compra. Este criterio es consistente con lo señalado en el Aviso de Privacidad de **KALAKAPÄLA** respecto del tratamiento de datos de menores de edad.

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 previa 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 actualizarlos 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 y el Aviso de Privacidad, dando clic en "Aceptar Términos y Condiciones". Una vez concluido el registro, se considera que el Usuario ha leído, entendido y aceptado ambos documentos.

"USUARIO INVITADO"

El Usuario deberá completar el formulario con su información personal, la cual debe ser exacta, precisa y verdadera, y asume la responsabilidad de actualizarla cuando ello sea procedente. Asimismo, proporcionará un correo electrónico de contacto y, para el seguimiento de las órdenes de compra, deberá leer y aceptar estas Condiciones Generales. Se entiende que el Usuario ha leído, comprendido y aceptado 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 se ofrecen en las cantidades y presentaciones disponibles al momento de la compra. Para efectuar la compra, el consumidor deberá ingresar al Sitio Kalakapäla, seleccionar los productos de interés y llenar un formulario con los datos personales requeridos, incluyendo un correo electrónico de contacto. Los productos seleccionados se incluirán en el "carrito de compra". Al finalizar la selección, el



consumidor deberá presionar "Solicitar" y/o "Comprar" para acceder a la página de resumen del pedido, donde podrá identificar precio, descripción y cantidad de los productos, o bien corregir o modificar su pedido antes de confirmarlo. Al final de dicha página, el consumidor seleccionará la forma de pago (OPENPAY, PAYPAL Stripe, Gpay o Applepay) para que **KALAKAPÄLA** procese la compraventa. Una vez concluido el procedimiento, **KALAKAPÄLA** notificará al consumidor la confirmación del pedido vía correo electrónico.

Se indicará, en su caso, cualquier promoción y/o descuento aplicable, su vigencia, así como los medios habilitados para liquidar el pago de los productos.

No existirá contrato alguno entre el Usuario y **KALAKAPÄLA** respecto de cualquier artículo hasta que su pedido haya sido confirmado por **KALAKAPÄLA** y el pago correspondiente haya sido acreditado.

En caso de que el Usuario opte por la compra de algún producto, se generará un número de pedido para dar seguimiento a la transacción, indicándose el procedimiento de entrega. Si **KALAKAPÄLA** tuviera algún problema con el pedido, lo comunicará por correo electrónico al registrado por el Usuario.

KALAKAPÄLA aceptará como formas de pago las siguientes:

- Cualquier tarjeta de débito mediante el sistema Openpay, Paypal, Stripe, Gpay o Applepay
- Cualquier tarjeta de débito y de crédito Visa y/o Mastercard.
- 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 los protocolos de OPENPAY, PAYPAL, Stripe, Gpay o Applepay, certificados en PCI-DSS grado bancario; el número de su tarjeta y la fecha de caducidad quedan instantáneamente encriptados antes de ser enviados. Dichos proveedores actúan como encargados del tratamiento en términos de nuestro Aviso de Privacidad.

Los precios de los productos anunciados en el Sitio Kalakapäla son precios totales, pues incluyen el Impuesto al Valor Agregado (IVA), pero excluyen los gastos de envío, mismos que se añadirán al importe total debido. Toda operación queda sujeta a la disponibilidad de los productos, y los descuentos aplicables se reflejarán en el precio final.

Las órdenes de compra son procesadas en un plazo de 3 (tres) días naturales. La entrega de la mercancía se realizará en un período de 5 (cinco) días hábiles una vez procesada la orden, para entregas a domicilio, dependiendo de la disponibilidad del producto y el lugar de entrega.

El consumidor reconoce y acepta pagar a **KALAKAPÄLA** el importe total de los productos previo a la recepción de los mismos. El proceso de autorización del 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.

Si el Usuario desea facturar su compra y no proporcionó los datos de facturación desde el sitio web, deberá enviar un correo electrónico, dentro del mismo mes calendario en que se realizó la compra, a facturacionkalakapala@kalakapala.com, indicando RFC, dirección fiscal, correo electrónico y teléfono de contacto. El tratamiento de dichos datos fiscales se rige, junto con los demás datos personales, por el Aviso de Privacidad de **KALAKAPÄLA**.

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 computará el tiempo de entrega.
- Los gastos de envío se sujetarán al domicilio de entrega (local/área metropolitana o foráneo) y al monto de compra, conforme a la siguiente tabla:

Domicilio	Total de compra	Costo	Envío gratuito desde
CDMX y Área Metropolitana	Menor a \$3,000.00	\$87.00	\$3,000.00 (gratuito)
Foráneo	Menor a \$5,000.00	\$450.00	\$5,000.00 (gratuito)

POLÍTICA DE CANCELACIONES.

i) Los pedidos podrán cancelarse sin penalización alguna dentro de las 24 (veinticuatro) horas siguientes a la confirmación del pedido y siempre que el mismo no haya sido despachado para su envío, en congruencia con el derecho del consumidor a revocar su consentimiento en la contratación por medios electrónicos conforme a la Ley Federal de Protección al Consumidor.

ii) Para solicitar una cancelación, el consumidor deberá comunicarse a nuestro número de atención (55) 6381-0335, indicando su número de pedido.

iii) En caso de requerir la cancelación de algún producto en particular de su orden de compra, en nuestro número de atención se le informará si es necesario cancelar la orden completa o de forma parcial.

iv) Una vez autorizada la cancelación por **KALAKAPÄLA**:

- El saldo retenido de la compra en línea con tarjeta de débito o crédito Visa, MasterCard, American Express, OPENPAY, PAYPAL, Stripe, Gpay o Applepay será liberado por el banco emisor en un plazo no mayor a 30 días, contados a partir de la confirmación de cancelación enviada por correo electrónico.



- El tiempo para liberar el saldo disponible puede variar de acuerdo con las políticas propias de cada institución bancaria, sobre las cuales **KALAKAPÄLA** no tiene injerencia ni control.

v) **KALAKAPÄLA** podrá generar cancelaciones automáticas en los siguientes casos, notificando al consumidor por correo electrónico:

- Casos fortuitos (ej. desastre en bodegas, fallas graves en el origen del producto, daños en el producto, inventario agotado) o de fuerza mayor (ej, impedimentos de traslado por condiciones climatológicas).
- Imposibilidad de surtir alguno de los productos del pedido.
- Imposibilidad de autenticar el pago correspondiente.
- Fallas técnicas del Sitio Kalakapäla.

vi) Si la orden de compra incluye Meses sin Intereses y, al cancelar uno o más productos, el monto de la compra se reduce por debajo del mínimo requerido para la promoción, no aplicará el financiamiento sin intereses y se realizará el cargo en una sola exhibición por el monto actualizado.

KALAKAPÄLA no es una institución financiera y, por lo tanto, no controla los tiempos en que las instituciones emisoras de tarjetas liberan los montos correspondientes a una devolución; dichos tiempos son responsabilidad exclusiva de la entidad financiera correspondiente, ante quien el consumidor podrá presentar cualquier reclamo relacionado con la liberación de su saldo.

POLÍTICA DE DEVOLUCIONES, REEMBOLSOS Y GARANTÍA LEGAL.

Antes de solicitar cualquier reembolso y/o cambio físico, el consumidor deberá enviar un correo a info@kalakapala.com, acompañado de una fotografía y una breve descripción del motivo de su solicitud, a efecto de que **KALAKAPÄLA** pueda atenderla y, de ser el caso, ofrecer alternativas y soluciones.

Condiciones para evaluar un reembolso o cambio físico:

- Que la solicitud se realice dentro de los primeros 5 (cinco) días hábiles posteriores a la recepción de la mercancía.
- Que el producto se encuentre en las mismas condiciones en que fue recibido y, de ser posible, en su embalaje original.
- Que se acompañe un recibo o comprobante de compra.

Casos elegibles para cambio físico y/o reembolso:

- Cuando se haya recibido un producto diferente al solicitado en el pedido.



- Cuando el producto presente evidencia clara de daño o defecto de fabricación.

Garantía legal. Con independencia de los plazos señalados en esta política, el consumidor podrá hacer valer, en cualquier momento dentro de los plazos legales aplicables, la garantía por vicios ocultos o defectos de fabricación del producto, conforme a los artículos 77 y 82 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, sin que las condiciones anteriores puedan interpretarse como una limitación a dicho derecho.

Por cualquier daño derivado de un traslado inadecuado por parte de la paquetería, **KALAKAPÄLA** absorberá el costo logístico de la devolución y de la reposición del producto, gestionando el reclamo correspondiente con la paquetería.

A) Para el caso de reembolso:

- Solo se podrán reembolsar artículos de precio regular; los artículos en promoción o descuento no serán reembolsables, salvo que se actualice alguno de los casos elegibles arriba descritos o proceda la garantía legal.
- El consumidor deberá enviar físicamente el producto al domicilio de **KALAKAPÄLA** señalado en la sección "Domicilio" de este documento, salvo que se le indique una dirección logística distinta al gestionar la devolución.
- **KALAKAPÄLA** proporcionará un número de guía e instrucciones para el envío.
- Una vez recibida e inspeccionada la devolución, se notificará al consumidor la aprobación o el rechazo del reembolso.
- De ser aprobado, el reembolso se aplicará como crédito al método de pago original, dentro de un plazo razonable conforme a los tiempos de la institución financiera correspondiente.

B) Para el caso de cambio físico:

- Se proporcionará un número de guía e instrucciones para la devolución del producto.
- Una vez recibida e inspeccionada la mercancía, y de resultar procedente el cambio físico, se generará un nuevo pedido para su envío a la brevedad.
- El consumidor recibirá notificación por correo electrónico con la información correspondiente; el tiempo de entrega podrá variar según la ubicación del domicilio de entrega.

LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD.

El uso que el consumidor haga del Sitio Kalakapäla es por su propia cuenta y riesgo. Ni **KALAKAPÄLA**, ni sus empleados, directores o agentes, serán responsables por daños indirectos, incidentales o consecuenciales que deriven del uso del contenido del Sitio



Kalakapäla o de la imposibilidad de utilizarlo, incluyendo daños causados por virus, incorrecciones o información incompleta del Sitio Kalakapäla.

Lo anterior no exime a **KALAKAPÄLA** de su responsabilidad legal frente al consumidor por: (i) la garantía legal por vicios ocultos o defectos de fabricación de los productos, conforme a los artículos 77 y 82 de la Ley Federal de Protección al Consumidor; (ii) los daños que deriven de dolo o negligencia grave imputable directamente a **KALAKAPÄLA**; ni (iii) cualquier otra responsabilidad que, conforme a la legislación aplicable, no pueda ser válidamente limitada o excluida mediante estas Condiciones Generales.

DERECHOS DE AUTOR Y PROPIEDAD INTELECTUAL.

El consumidor reconoce que la información contenida en el Sitio Kalakapäla, así como los programas, bases de datos, redes y 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 su utilización. La presencia de dichos enlaces no implica sociedad, relación, aprobación o respaldo de **KALAKAPÄLA** respecto de tales sitios.

El consumidor reconoce que no ha adquirido, ni adquiere, ni adquirirá ningún derecho ni interés sobre la información contenida en el Sitio Kalakapäla, distinto del estricto cumplimiento de las presentes Condiciones Generales y de los acuerdos comerciales que, en su caso, se pacten conforme a las especificaciones proporcionadas.

FALLAS EN EL SISTEMA.

KALAKAPÄLA no se responsabiliza por daños, perjuicios o pérdidas al Usuario causados por fallas en el sistema, el servidor o Internet, ni por virus que pudieran infectar el equipo del Usuario como consecuencia del acceso, uso o examen del Sitio Kalakapäla, o de cualquier transferencia de datos, archivos, imágenes, textos o audio contenidos en el mismo. Los Usuarios no podrán imputar responsabilidad ni exigir pago por lucro cesante derivado de dificultades técnicas o fallas en los sistemas o en Internet. **KALAKAPÄLA** no garantiza el acceso y uso continuado o ininterrumpido del Sitio Kalakapäla; en caso de interrupción por causas ajenas a **KALAKAPÄLA**, se procurará restablecer el servicio con la mayor celeridad posible.

Para brindar seguridad y confidencialidad a la información que el Usuario proporcione, los elementos técnicos y contractuales aplicables son:



- El Aviso de Privacidad de **KALAKAPÄLA**.
- La aceptación de las presentes Condiciones Generales.

AVISOS COMERCIALES.

El Sitio Kalakapäla emplea cookies y otras tecnologías de rastreo y seguimiento para monitorear el comportamiento de navegación del Usuario, con la finalidad de proporcionar un mejor servicio, presentar publicidad y personalizar su experiencia en el Sitio, en los términos y categorías descritos en el Aviso de Privacidad de **KALAKAPÄLA**.

El envío de información comercial de **KALAKAPÄLA** vía correo electrónico constituye una finalidad secundaria y opcional del tratamiento de datos personales, sujeta al mecanismo de consentimiento y baja establecido en el Aviso de Privacidad. El Usuario podrá, en cualquier momento, dejar de recibir dicha información comercial siguiendo el procedimiento señalado en el Aviso de Privacidad, sin que ello afecte su relación comercial con **KALAKAPÄLA** ni el uso del Sitio Kalakapäla.

Para efectos de protección y prevención de los derechos de los consumidores, el 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 se regirán 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 se comprometen en primer lugar a acudir ante la Procuraduría Federal del Consumidor y, de persistir la controversia, a someterse a los tribunales competentes de la Ciudad de México, sin perjuicio del derecho del consumidor a acudir, en su caso, ante los tribunales de su propio domicilio conforme a lo previsto por la Ley Federal de Protección al Consumidor.

DOMICILIO.

Para efectos de las presentes Condiciones Generales, incluyendo el envío físico de devoluciones y cambios conforme a la sección correspondiente, se fija como domicilio de **KALAKAPÄLA** el ubicado en Cerrada de Canoa No. 14, Colonia Tizapán San Ángel, C.P. 01090, Álvaro Obregón, Ciudad de México.