

# TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DEL PORAL DE INTERNET DENOMINADO

**WWW.KOKOK.MX**

## 1) Objeto y ámbito de aplicación

Los presentes Términos y Condiciones tienen como objeto regular la relación entre KOKOK, Sociedad Anónima Promotora de Inversión de Capital Variable (en adelante KOKOK o "LA COMPAÑIA"), sociedad de nacionalidad mexicana, con domicilio Rio Lerma 196 Bis Torre B piso 4, Col. Cuauhtemoc, 06500 CDMX, México y Ud. (en adelante "EL CLIENTE"), relativas a todas las transacciones realizadas en el sitio web localizado en [www.kokok.mx](http://www.kokok.mx) (en adelante la "Tienda en Línea").

Usted puede contactarnos en el 55 5403 1211 o enviando un correo a [contacto@kokok.mx](mailto:contacto@kokok.mx)

## 2) Definiciones

- i. "Catálogo de Productos en Línea" o "Catálogo".- Está conformado por todas las mercancías, certificados de regalo y, en su caso, servicios, que se encuentran disponibles en la Tienda en Línea; los artículos del Catálogo no necesariamente se encuentran disponibles o en existencia al momento en que se realiza un Pedido; asimismo, pueden ser cambiados, substituidos o discontinuados de tiempo en tiempo a discreción de "LA COMPAÑIA".
- ii. "Cliente".- Es la calidad que el usuario adquiere, al momento de aceptar todos los términos y condiciones descritos en este documento, al igual que en los Documentos Contractuales del Sitio.
- iii. "Confirmación de Compra".- Es el mensaje de datos generado por la Tienda en Línea en el cual "LA COMPAÑIA" manifiesta su aceptación para surtir el Pedido ofertado por "EL CLIENTE". La Confirmación de Compra confirma que "LA COMPAÑIA" ha vendido y "EL CLIENTE" ha comprado los artículos correspondientes y hace constar el momento de la compra. El mensaje incluye un número de orden para que "EL CLIENTE" pueda monitorear la entrega de su pedido.
- iv. "Documentos Contractuales del Sitio".- El término incluye a estos Términos y Condiciones, el Aviso de Privacidad, la Política de Cookies, la Política de Entrega, Devoluciones y Cancelaciones; en general, el término comprende también cualquier otro contrato, convenio, aviso o política que "LA COMPAÑIA" emita y publique de tiempo en tiempo y que sea aplicable a las transacciones que se realizan a través de la Tienda en Línea.
- v. "Información de envío".- Son los datos en los que "EL CLIENTE" comparte para la entrega del producto, puede ver el precio total a ser pagado, descuentos que pudieran ser aplicables y los impuestos a ser pagados.
- vi. "Orden de Compra" o "Pedido".- Es el mensaje de datos generado por el Usuario para solicitar la adquisición de un producto, y en el cual éste último manifiesta su voluntad de adquirir dicho producto en la cantidad, precio, términos y condiciones ahí establecidas.

## 3) Aceptación del Pedido

La adquisición de los productos debe hacerse a través de la activación del botón "CONFIRMAR COMPRA" que aparece a pie de página de la solicitud de compra, y expresa la aceptación total de todos y cada uno de los términos y condiciones (en adelante "Documentos Contractuales del Sitio") tal y como se muestran en la Tienda en Línea con anterioridad a la adquisición de los productos, sin que le sean de aplicación las novedades que puedan producirse en el clausulado de los términos y condiciones con posterioridad.

Desde el momento de la aceptación, el usuario adquiere la condición de Cliente de “LA COMPAÑIA” que se describe en estos términos y condiciones. Cualquier producto o servicio ofertado con posterioridad por la Tienda en Línea deberá ser objeto de una nueva contratación y se sujetará de igual manera a los presentes términos y condiciones.

Si “EL CLIENTE” desea leer con más detenimiento los términos y condiciones, puede imprimir en papel o guardar el documento en formato electrónico.

KOKOK le informa que archiva los documentos electrónicos necesarios en los que quedan formalizadas las compras. Esto con el fin exclusivo de cumplir con nuestras obligaciones contractuales frente a usted y/o para compartir la información con cualquier autoridad que pudiera resultar competente. Para mayor información del tratamiento de sus datos, diríjase a nuestro Aviso Privacidad.

En caso de que “EL CLIENTE” cometiese un error al enviar los datos podrá modificar los mismos escribiendo la solicitud al correo contacto@kokok.mx . Si el dato modificado se refiere a la dirección postal donde “EL CLIENTE” ha solicitado que se le entregue el producto adquirido, deberá ponerse en contacto con Atención al Cliente al teléfono 55 5403 1211 para poder tramitar el cambio de dirección, siempre que el pedido no haya sido enviado.

#### **4) Información de envío**

Antes de hacer clic en el botón de pago, Usted podrá ver el precio total a ser pagado y los descuentos que pudieran ser aplicables; los impuestos a ser pagados aparecerán desglosados en los términos que establezca la regulación aplicable.

El Pedido llegará entre dos y cinco días hábiles contados a partir de recibir la Confirmación de Compra. El Pedido deberá recibirse junto con la confirmación de la autorización de crédito como máximo a las 10:00 horas; de lo contrario no lo podremos procesar hasta el día hábil siguiente (consideramos día hábil los días laborables de lunes a viernes, exceptuando los festivos oficiales marcados en el calendario oficial). En temporada de venta alta, como Buen Fin, Hot Sale, Temporada Navideña, la garantía de 2 a 5 días se amplía a 7 días hábiles.

##### **a.- Lugares de entrega:**

Actualmente enviamos pedidos a todos los Estados de la República Unidos Mexicanos. No realizamos envíos a apartados de correos.

##### **b.- Plazos y costes de entrega:**

Recibirá su pedido en un plazo de 2-5 días hábiles completos. Consideramos día hábil los días laborables de lunes a viernes, exceptuando los festivos oficiales marcados en el calendario oficial. En temporada de venta alta, como Buen Fin, Hot Sale y Temporada Navideña, los días de entrega se amplían a 7 días hábiles.

El coste del Envío Estándar será el que la empresa de mensajería elegida establezca en el momento de contratar el servicio.

## **5) Seguimiento e histórico de Pedidos**

Por favor contacte con nuestro Equipo de Atención al Cliente (contactable a través de la sección específica de la Tienda en Línea), que hará todo lo posible para informarle sobre el estado de su solicitud.

## **6) Revisión de productos**

Por favor tenga en cuenta que usted asume el riesgo de los productos que ha pedido una vez completado el envío. Si el empaque está dañado, por favor, no acepte el envío. Sin perjuicio de sus derechos, es usted responsable de inspeccionar el producto y notificarnos cualquier queja. En el caso de productos defectuosos, tiene el derecho de devolver el producto defectuoso en un término de 30 (treinta) días naturales una vez que lo haya recibido y le devolveremos el precio de compra y todos los gastos de envío. En el caso de disconformidad con su solicitud tiene el derecho de devolver el producto defectuoso en un término de 30 (treinta) días naturales una vez que lo haya recibido y le devolveremos el precio de compra. Después del término señalado anteriormente, KOKOK no se hace responsable de los daños o la disconformidad en el producto.

## **7) Disponibilidad y validez de la oferta**

Nos esforzamos para tener stock de todos los productos que se ofrecen dentro del Catálogo de la Tienda en Línea. En el caso de que nos pida productos que no están en stock, nos reservamos el derecho de no aceptar la oferta. Se le informará por correo electrónico y cualquier otro pago, por supuesto, se le devolverá.

Los precios y ofertas que aparecen en la Tienda en Línea son válidos en el momento en que ocurren, a menos que otros términos específicos en la Tienda en Línea indiquen lo contrario. Se pueden producir errores en los precios o errores de ortografía.

Durante el proceso de confirmación del Pedido, verificamos los precios. Si el precio correcto es menor que el precio indicado, se le cobrará la cantidad menor. Si el precio correcto es mayor que el precio que aparece en nuestra Tienda en Línea, nos pondremos en contacto con usted vía correo electrónico. Si no podemos comunicarnos después de 2 (dos) intentos, rechazaremos su oferta y se lo notificaremos por correo electrónico.

## **8) Pedidos**

La Tienda en Línea está abierta las 24 horas del día. Sin embargo, la tienda puede ser cerrada por mantenimiento. Para su comodidad, nos esforzamos para ejecutar dicho trabajo por la noche.

Para hacer compras en la Tienda en Línea debe tener al menos 18 años de edad y poseer una tarjeta de crédito aceptada por nosotros y descritas en el numeral 10 (diez) de estos Términos.

Usted tiene la opción de devolver su pedido, sin penalización alguna y sin justificación, con una garantía de plazo de 30 días naturales a partir del día siguiente a la entrega del producto, conforme a las condiciones del apartado 9 siguiente. Una vez pasado este término, KOKOK no será responsable sobre los daños o inconformidades respecto a el producto.

Podemos rechazar una oferta o cancelar una compra en cualquiera de las siguientes situaciones, sin ser responsables de ningún daño o coste. Se lo notificaremos por correo electrónico antes de cualquier acción, para tratar de resolver el problema y devolver cualquier pago realizado:

- La información de pago es incorrecta o no verificable;
- El Pedido puede haber sido efectuado con fines fraudulentos, o en relación con un delito u otra actividad ilegal;
- Se ha producido un error involuntario en la Tienda en Línea, por ejemplo un error de pago, etc.;
- Tenemos razones para creer que es usted menor de edad;
- No se pudo entregar el pedido en la dirección proporcionada.

Al realizar un Pedido en nuestra Tienda en Línea, nos hace una oferta de compra de los productos que ha seleccionado en estos Términos y Condiciones. Podemos aceptar o no la oferta a nuestra discreción en caso de que usted no cumpla con los requisitos incluidos en este documento.

Sólo podemos aceptar las ofertas que se hacen a través de nuestra Tienda en Línea o por teléfono a través de nuestro servicio de atención al cliente. No podemos aceptar pedidos realizados por correo electrónico, cartas o fax.

## **9) Devoluciones y cancelaciones**

KOKOK podrá hacer las devoluciones siempre que se cumplan con todas y cada una de las condiciones que se establecen en este apartado.

### **a) Devoluciones**

En caso de que no haya sido de su agrado, el plazo máximo para recibir una devolución de producto, es de 30 días naturales a partir de la fecha de recepción del pedido.

En caso de que se le entregue un producto distinto al solicitado, por error de KOKOK, se le entregará el producto correcto posteriormente, sin ningún cargo adicional para "EL CLIENTE".

Si un producto le hubiera llegado roto, dañado o en malas condiciones, KOKOK lo sustituirá por otro en buen estado, sin cargos adicionales.

Usted podrá solicitar devolver un producto adquirido en KOKOK siempre y cuando el empaque original del mismo se encuentre cerrado, el contenido esté completo y en perfecto estado para su venta. Empaques y accesorios deben ser originales y los sellos no deben haber sido violados; si el producto es parte de un paquete o incluye un regalo, éste debe ser devuelto en las mismas condiciones.

Con excepción de que el producto le llegase roto, dañado, en malas condiciones, o sea incorrecto, la devolución no aplica si el producto presenta alguno de los siguientes casos:

- El producto fue abierto.
- El producto no conserve su embalaje original.
- El empaque se encuentre rayado, con golpes, sucio, mojado o con otra forma de maltrato.
- El producto sea personalizado.
- El producto ya no esté disponible en línea.
- El producto fue vendido en descuento.

- El producto presente maltrato visible ocasionado por "EL CLIENTE".
- En caso que se detecte maltrato ocasionado por cosméticos, olor a perfume o sudor.
- Haya sido manchado o maltratado por "EL CLIENTE"

En todo caso se hará la devolución al cliente del producto enviado.

## **b) Solicitud de Devolución**

Para solicitar una devolución es importante llenar la solicitud de devolución correspondiente, contactándonos en el:

**55 5403 1211 o enviando un correo a [contacto@kokok.mx](mailto:contacto@kokok.mx)**, en el cual se debe informar de lo siguiente:

- Número de Pedido.
- Cantidad (en caso de ser varias piezas del mismo modelo).
- Motivo de devolución.

El pedido devuelto deberá ser entregado junto con, en su caso, el ticket de compra, corriendo "EL CLIENTE" con los gastos de devolución.

Su solicitud será atendida y evaluada el mismo día siempre y cuando sea recibida dentro del siguiente horario: de 9:00 a.m. hasta las 6:00 p.m, de lo contrario la atención se dará al siguiente día hábil.

## **10) Formalización de la compra**

Se formaliza en el momento de hacer clic en "CONFIRMAR COMPRA" y después del recibo que se muestra en pantalla, usted se compromete a realizar la compra.

El recibo que se muestra en su pantalla es un reconocimiento automatizado que significa que hemos recibido su oferta de compra. Sin embargo, el reconocimiento no significa que hemos aceptado su oferta, y nos reservamos el derecho explícito a rechazar dicha oferta después de haber recibido el reconocimiento automático en términos de los establecidos en este documento.

Si aceptamos su oferta, recibirá un e-mail de Confirmación de Compra. El contrato entre usted y nosotros será efectivo desde el momento en que la confirmación y/o aceptación de la orden se envía.

Si usted comete un error al hacer el Pedido, por favor contacte a nuestro equipo de Servicio al Cliente que estará encantado de ayudarle. Sin embargo, por favor, siempre asegúrese de revisar la oferta antes de hacer el Pedido. Antes de enviar el pedido, tiene la posibilidad de editar toda la información que haya introducido, como la dirección de envío o de facturación, o la información de la tarjeta de crédito, o cambiar o borrar productos en tu bolsa de la compra.

## **11) Comprobación de Fraude**

Con el fin de proteger a nuestros clientes y mantener la seguridad de comprar online, podemos realizar comprobaciones de los datos que nos aporte al enviar un pedido. Estos controles pueden incluir la verificación de dirección y método de pago para prevenir el fraude.

## 12) Métodos de pago

Aceptamos los siguientes métodos de pago:

- MasterCard
- Visa
- American Express

Tenga en cuenta que no podemos aceptar métodos de pago no especificados anteriormente. Si intenta pagar con cualquier otro método, no seremos responsables de la pérdida de su pago o cualquier otro daño causado por su acción.

### a) Descripción de Métodos de Pago aceptados:

- Para el caso de opción de pago con tarjeta de crédito Master Card, Visa o American Express se solicitará el número de verificación de la tarjeta de crédito:
- Para mantener su propia seguridad y prevenir el fraude, se le pedirá que introduzca su número de verificación de tarjeta (CVV) al pagar con tarjeta de crédito. Puede encontrar el número de 3 dígitos en el reverso de tu tarjeta de crédito. Por lo general, aparece a la derecha de tu número de tarjeta de crédito.
- b) Para el pago con PayPal: Deberá de dar de alta sus tarjetas de crédito en el portal de PayPal México. [www.paypal.com](http://www.paypal.com). Después podrá hacer la compra en KOKOK utilizando el usuario y contraseña asignados.

### b) Procesamiento de pagos:

Cuando su solicitud y los datos han sido verificados y los productos que pida salen de nuestro almacén para el envío, el pago será deducido de su cuenta. Tenga en cuenta que su dirección de facturación se debe introducir exactamente como aparece en su extracto bancario.

### c) Procesamiento de Devoluciones según método de pago:

Para compras realizadas por medio de la opción Tarjeta de Crédito (Visa, Master Card, American Express), el reembolso se realizará directamente a su cuenta bancaria, una vez que hayamos recibido el producto en perfecto estado y siguiendo los parámetros solicitados en el apartado "9" del presente documento. El monto reembolsado puede tardar en reflejarse hasta 15 días naturales desde la confirmación del mismo.

### d) Meses Sin Intereses:

De acuerdo al calendario de promociones podremos incorporar Meses Sin Intereses en fechas específicas. Estos días serán anunciados en los medios de comunicación que KOKOK ofrece a sus clientes (página web, redes sociales, correo electrónico, tiendas, medios impresos, etc.). No aceptamos Meses Sin Intereses con tarjeta de débito.

Para cualquier duda con su pago, comunicarse al 55 5403 1211 o al correo [contacto@kokok.mx](mailto:contacto@kokok.mx)

## 13) Precios e impuestos

Todos los precios de los productos, los gastos de envío y otros servicios incluyen IVA. Los gastos de envío se agregan por Pedido. Por favor, vea "[información de envío](#)" para más detalles sobre los gastos en su estado o país específico. Siempre

le informaremos del precio total, incluidos todos los impuestos y otros costos tales como cuotas y posibles gastos de entrega.

Los precios que aparecen en la Tienda en Línea son los que se aplican en el momento de la compra. Los precios pueden estar sujetos a cambios sin previo aviso, pero los cambios no afectarán a los Pedidos que hemos aceptado.

#### **14) Compra segura**

KOKOK se compromete a proteger la información personal de nuestros clientes. Utilizamos el protocolo de encriptación estándar de la industria conocido como Secure Socket Layer (SSL) para mantener su información de pedido segura. Todas las órdenes se transmiten en un formato codificado. Para asegurarse de que su solicitud es segura, simplemente compruébelo en su navegador de Internet mientras está en la sección de pedidos. La mayoría de navegadores utilizan algún tipo de símbolo para alertar sobre el hecho de que está en un sitio web seguro. Guardamos su información de envío y de facturación al crear una cuenta con nosotros, pero esa información no será utilizada por nadie más que KOKOK y los terceros que prestan servicios relacionados con [www.kokok.mx](http://www.kokok.mx). Para mayor información en relación con el uso de sus datos personales, le solicitamos que lea nuestra Política de Privacidad.

Durante la compra, se requiere el número de identificación (CVV) de la tarjeta de crédito de "EL CLIENTE" para las compras realizadas con tarjetas de crédito. El CVV es un valor de 3 o 4 dígitos numéricos que proporciona un control de cifrado de la información grabada en la tarjeta. Esta característica de seguridad está diseñada para proteger al consumidor contra el fraude. Su CVV no será almacenado en nuestros sistemas y usted tendrá que proporcionar el número cada vez que haga una compra en [kokok.mx](http://kokok.mx).

#### **15) Menores de edad**

Nuestra Tienda en Línea no está dirigida a menores de 18 años de edad. Nosotros no recolectamos intencionadamente ni almacenamos información sobre personas menores de edad. Si somos informados de que un menor ha hecho una compra sin el consentimiento de aquellos que ejercen la patria potestad o que resultan sus tutores legales, nosotros inmediatamente, previa solicitud de los padres, procedemos a la anulación de la venta y el reembolso de cualquier cantidad de dinero recogida después del retorno del producto.

#### **16) Fotografías**

Algunos productos pueden parecer un poco más grandes o más pequeños de su tamaño real debido a la configuración de la pantalla y la técnica fotográfica. Otros productos pueden ser representados en un tamaño más grande que su tamaño real con el fin de mostrar claramente los detalles, o menor que su tamaño real, con el fin de mostrar el artículo completo.

Los colores también pueden variar dependiendo del dispositivo que los muestra.

#### **17) Alerta de falsificaciones**

Los productos de la marca KOKOK están disponibles en los sitios oficiales de KOKOK incluido [www.kokok.mx](http://www.kokok.mx), [amazon.com.mx/kokok](http://amazon.com.mx/kokok), [amazon.com/kokok](http://amazon.com/kokok), tiendas especializadas multimarca en hoteles, centros turísticos y museos. Los compradores deben tener cuidado de supuestos productos KOKOK vendidos a través de canales no autorizados.

KOKOK no se hace responsable de las falsificaciones de cualquier producto ajeno a nosotros.

## **18) Atención al Cliente**

Para cualquier reclamación o consulta puede ponerse en contacto con KOKOK a través de la sección de la página web o a través de los siguientes medios de comunicación:

**Teléfono: 55 5403 1211**

**Email: [contacto@kokok.mx](mailto:contacto@kokok.mx)**

## **19) Idioma**

El idioma en que se perfeccionará el contrato entre KOKOK y “EL CLIENTE” es el castellano.

## **20) Responsabilidades de “LA COMPAÑIA”**

KOKOK garantiza la calidad del servicio contratado a través de la Tienda en Línea.

Quedan garantizados todos los derechos que las leyes en vigor garanticen a los consumidores y usuarios.

El incumplimiento de cualquiera de estos términos y condiciones podrá dar lugar a la devolución de los productos o la cancelación de los servicios adquiridos por “EL CLIENTE”.

## **21) Responsabilidades de “EL CLIENTE”**

“EL CLIENTE” se obliga a realizar un uso lícito de la Tienda en Línea, sin contravenir la legislación vigente, ni lesionar los derechos e intereses de terceras personas.

“EL CLIENTE” garantiza la veracidad y exactitud de los datos facilitados al cumplimentar los formularios de contratación, evitando la causación de perjuicios a KOKOK producto de la incorrección de los mismos.

El incumplimiento de cualquiera de estos términos y condiciones podrá dar lugar a la retirada o cancelación de los servicios por parte de KOKOK sin necesidad de aviso previo al Cliente y sin que ello dé derecho a indemnización alguna.

## **22) Garantías.**

KOKOK, responderá ante “EL CLIENTE” de cualquier retraso respecto a los plazos de entrega de “el producto”, siempre y cuando “EL CLIENTE” le haga saber de dicho retraso hasta en un tiempo de dos meses una vez confirmada la compra. Quedan excluidas la garantía proporcionada aquellos desperfectos ocasionados por el uso o por un uso inadecuado, así como en general todas aquellas excluidas por la legislación vigente.

## **23) Derechos de Autor y Propiedad Industrial.**

KOKOK sus logotipos y todo el material que aparece en el Sitio Web, son marcas, nombres de dominio y nombres comerciales propiedad de KOKOK SAPI DE CV protegidos por tratados internacionales y leyes federales y locales en materia de propiedad intelectual y derechos de autor. Los derechos de autor sobre el contenido, organización, recopilación,

información, logotipos, fotografías, imágenes, videos, programas, aplicaciones, o en general cualquier información contenida o publicada en el Sitio Web o se encuentra debidamente protegida de conformidad con la legislación aplicable en materia de propiedad intelectual.

Se prohíbe expresamente a "EL CLIENTE" a modificar, alterar o suprimir, ya sea en forma total o parcial, los avisos, marcas, nombres comerciales, señas, anuncios, logotipos, diseños o en general cualquier indicación que se refiere a la propiedad de información contenida en el Sitio Web. "EL CLIENTE" se obliga a no modificar, reproducir, copiar, rediseñar, descompilar, adaptar, traducir, preparar trabajos derivados del Sitio Web o utilizar la Aplicación para desarrollar cualquier producto u otros materiales basados en los mismos.

#### **24) Características de "EL PRODUCTO" e Instrucciones de uso.**

Los productos están elaborados con tela e hilo 100% algodón, para su uso y conservación se recomienda lavar a mano o en máquina con agua a 30° C máximo, no usar cloro o lejía, planchado y secado a temperatura baja. Los productos pueden ser lavados en seco. KOKOK no se hace responsable sobre los desperfectos de el producto por la falta de cuidado por parte de "EL CLIENTE" a las indicaciones aquí establecidas o en la etiqueta de los mismos.

#### **25) Modificaciones a los presentes Términos y Condiciones.**

KOKOK se reserva el derecho de modificar en cualquier momento que considere oportuno el contenido de estos Términos y Condiciones pudiendo adicionar provisiones relativas a áreas específicas o nuevos productos que en un futuro KOKOK comercialice, los cuales serán publicadas en el Sitio Web para su lectura y aceptación. Dichas modificaciones formarán parte integrante del presente contrato para todos los efectos legales a que haya lugar. Es responsabilidad del cliente verificar de tiempo en tiempo los presentes Términos y Condiciones para verificar el contenido de los mismos incluyendo cualquier cambio o modificación

#### **26) Jurisdicción y Ley aplicable**

"LAS PARTES" de común acuerdo podrán optar por acudir a mediación con la finalidad de resolver el conflicto en cuestión, antes de acudir a los Juzgados correspondientes.

El presente Contrato se regirá e interpretará de conformidad con las leyes de México, independientemente de las disposiciones relacionadas con conflictos de leyes. Cualquier procedimiento de carácter legal que se derive o se relacione con este Contrato será dirimido en los tribunales competentes de la Ciudad de México. Las partes del presente Contrato expresamente renuncian a cualquier otra jurisdicción que pudiera corresponderles en razón de su domicilio presente o futuro o por cualquier otra razón