

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO Alma de Tortuga

Última actualización: 26 de noviembre de 2025

1. Información del Responsable El presente documento regula el acceso, uso y transacciones realizadas a través del sitio web de Alma de Tortuga, marca dedicada a la elaboración y venta de totebags ecológicas con bordado y serigrafiado artesanal. El domicilio fiscal se encuentra en Ciudad de México, México. Para cualquier aclaración, queja o ejercicio de derechos, el usuario puede comunicarse a [soporte@almadetortuga.com](mailto:support@almadetortuga.com).
2. Objeto El sitio web tiene como finalidad poner a disposición del público totebags ecológicas en diseños predeterminados o personalizados. Al navegar o comprar en el sitio, el usuario acepta sin reservas los presentes Términos y Condiciones.
3. Aceptación de los Términos El usuario declara haber leído, comprendido y aceptado estos Términos y Condiciones, así como todas las políticas vinculadas, incluyendo la Política de Envíos, la Política de Cambios y Devoluciones, el Aviso de Privacidad y la Política de Cookies.
4. Proceso de Compra Para completar una compra, el usuario deberá proporcionar información verdadera, actual y completa. Alma de Tortuga podrá cancelar pedidos cuando existan indicios de fraude, errores evidentes en precios o productos, o inconsistencias en la información proporcionada.
5. Productos Personalizados Los productos personalizados se elaboran conforme a las indicaciones proporcionadas por el usuario. Debido a su naturaleza, no aplican cambios, cancelaciones ni devoluciones, salvo en casos donde el artículo presente defectos de fabricación o haya sido enviado incorrectamente.
6. Métodos de Pago Los métodos de pago disponibles son tarjeta bancaria, PayPal, transferencia y depósito bancario. El procesamiento del pedido iniciará una vez confirmado el pago.
7. Política de Envíos Los envíos se realizan exclusivamente dentro de México. Los tiempos de entrega dependen de la ubicación del cliente, disponibilidad del servicio de mensajería y factores externos ajenos a Alma de Tortuga. En caso de demoras atribuibles al servicio de mensajería, Alma de Tortuga brindará acompañamiento al cliente, sin asumir responsabilidad directa por retrasos.
8. Política de Cambios y Devoluciones a) Productos no personalizados: Únicamente podrán devolverse cuando presenten defectos de fabricación, daños atribuibles al envío o discrepancias respecto al artículo adquirido. El usuario deberá reportar cualquier anomalía

dentro de los 7 días naturales posteriores a la entrega.

b) Productos personalizados: No aplican reembolsos ni devoluciones, salvo que exista un defecto de fabricación.

c) Condición del producto: Todo artículo devuelto deberá encontrarse sin uso, sin daños y con su empaque original.

9. Propiedad Intelectual Todo el contenido del sitio, incluyendo diseños artesanales, logotipos, fotografías, textos, descripciones, fotografías y material gráfico, constituye propiedad exclusiva de Alma de Tortuga y se encuentra protegido por la legislación mexicana e internacional en materia de derechos de autor y propiedad industrial. Su reproducción, distribución o utilización no autorizada está estrictamente prohibida.

10. Protección de Datos Personales Los datos personales recabados serán tratados conforme al Aviso de Privacidad y la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares. El usuario podrá ejercer sus derechos ARCO enviando una solicitud al correo soporte@almadetortuga.com.

11. Política de Cookies El sitio utiliza cookies propias y de terceros con el fin de mejorar la experiencia del usuario, analizar el rendimiento de la plataforma y recordar preferencias. El usuario puede modificar la configuración de su navegador para bloquear cookies; sin embargo, esto podría limitar el funcionamiento del sitio. El uso continuado de la plataforma constituye aceptación de esta política.

12. Limitación de Responsabilidad Alma de Tortuga no será responsable por: – Fallas técnicas o de conectividad ajenas a su control. – Retrasos imputables a servicios de paquetería. – Información errónea proporcionada por el usuario durante la compra. – Uso indebido del sitio o de los productos adquiridos.

13. Legislación Aplicable y Jurisdicción Los presentes Términos y Condiciones se rigen por las leyes federales de los Estados Unidos Mexicanos, incluyendo el Código de Comercio, la Ley Federal de Protección al Consumidor y la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares. Las partes se someten expresamente a los tribunales competentes de la Ciudad de México para la resolución de cualquier conflicto.

14. Modificaciones Alma de Tortuga podrá actualizar o modificar estos Términos y Condiciones en cualquier momento. Los cambios serán efectivos desde su publicación en el sitio web. El uso continuo de la plataforma implica la aceptación de dichas modificaciones.