

## INTRODUCCIÓN

**Bienvenido a Malau Coffee**, marca operada por **Mattia Madaro**, persona física con actividad comercial en Costa Rica, propietaria y administradora del sitio web **www.malaucoffee.com**, una plataforma de comercio electrónico dedicada a la venta de café tostado de especialidad y otros productos.

Al acceder y utilizar nuestro sitio web, aceptás que has leído, comprendido y aceptado cumplir con los siguientes términos y condiciones (en adelante, los "Términos"). El uso del sitio implica la aceptación total de lo aquí consignado. Si no estás de acuerdo con estos Términos, te solicitamos no utilizar el sitio web. 1. DEFINICIONES

**Malau Coffee:** Plataforma virtual que comercializa café tostado en grano o molido, en diversas presentaciones y variedades, bajo la marca Malau Coffee.

**Usuario:** Toda persona física que acceda a **www.malaucoffee.com** para navegar, crear una cuenta o realizar una compra. Se presume que el Usuario tiene capacidad legal suficiente para adquirir productos mediante los medios de pago disponibles.

**Producto:** Todo bien físico comercializado en el sitio web, principalmente café tostado de especialidad.

**Número de orden:** Identificador único que se utiliza para controlar los pedidos realizados por el Usuario en Malau Coffee.

**Consumidor:** Toda persona física o jurídica que, como destinatario final, adquiere, disfruta o utiliza los bienes ofrecidos por Malau Coffee. 2. INFORMACIÓN DEL PRODUCTO

### Descripción del producto:

Malau Coffee se esfuerza por ofrecer descripciones precisas de cada café, incluyendo su origen, proceso, notas de sabor y fecha de tueste. Sin embargo, no se garantiza que las descripciones sean libres de errores o interpretaciones subjetivas. Las fotografías, colores o empaques mostrados son referenciales.

### Disponibilidad:

Los productos están sujetos a disponibilidad. En caso de falta de stock, error de inventario o información incorrecta, Malau Coffee se reserva el derecho de cancelar o modificar el pedido, notificando al Usuario. 3. PEDIDO Y PAGO

### Proceso de pedido

Las compras se realizan directamente en el sitio web **www.malaucoffee.com**. No es obligatorio crear una cuenta para comprar.

### Precios y Métodos de Pago

**Moneda:** Todos los precios están expresados en **colones costarricenses (CRC)** e incluyen los impuestos de venta correspondientes según la legislación vigente.

**Método de pago:** El pago por la adquisición de nuestros productos puede hacerse por medio de **Sinpe Móvil o Tarjeta de Crédito o de Débito** a través de la plataforma segura de **placetopay del Banco de Costa Rica**. Los datos de los clientes son confidenciales y están resguardados por el **Banco de Costa Rica**. Se aceptan las marcas **Visa y Mastercard**.

**Comprobante para consumidor:** Una vez finalizado el proceso de compra, usted recibirá un comprobante de su pago realizado. La plataforma Nidux envía al consumidor un correo electrónico con copia de su pedido y la información ingresada.

### **Seguridad en los medios de Pago**

Para su seguridad y la de sus datos, todas las transacciones que realiza en nuestra tienda **www.malaucoffee.com** son seguras y están cifradas. La información de su tarjeta de crédito o débito nunca se almacenará, por lo que puede comprar con total tranquilidad y confianza en nuestra tienda online.

La pasarela de pago está implementada con **placetopay y el Banco de Costa Rica** que respalda nuestras operaciones.

**URL de la tienda:** Cuenta con un Certificado SSL (Secure Socket Layer) el cual provee seguridad al realizar sus transacciones en nuestra tienda. El SSL es un protocolo de seguridad utilizado en Internet que permite establecer un canal de comunicación seguro entre su computador y nuestro servidor al enviar datos encriptados.

Su navegador utiliza esta tecnología para encriptar información confidencial, de tal forma que solo el destinatario entenderá el mensaje.

Algunos tips para asegurarte de que la página web cuenta con certificado SSL: Su navegador muestra un "candado cerrado" en la parte superior. La dirección de la página comienza con `https://`

Si tiene alguna consulta adicional no deje de comunicarse con **Malau Coffee** al teléfono **(+506) 6142-1196** o al email **mattia@malaucoffee.com**.

**Errores en precios:** En caso de errores evidentes en los precios mostrados, Malau Coffee se reserva el derecho de corregirlos y ofrecer al Usuario la opción de confirmar el pedido con el precio correcto o cancelarlo con reembolso total. 4. POLÍTICA DE ENVÍO

**Costos de Envío:** Los costos de envío se calcularán en función del destino y del peso del pedido. El cálculo se realiza automáticamente en el carrito de compra y los detalles finales se proporcionarán en el proceso de pago en [www.malaucoffee.com](http://www.malaucoffee.com).

El envío es gratuito para pedidos superiores a  $\$23.000$ . Estos costos pueden variar sin previo aviso.

**Tiempos de Entrega:** Procesamos y despachamos pedidos de lunes a viernes (no incluye fines de semana ni feriados de Costa Rica).

**Disponibilidad:** Si el café está en inventario, el pedido se despacha el mismo día o el día hábil siguiente.

## **Plazos estimados (post-despacho):**

Dentro de la GAM de 1 a 2 días hábiles.

Fuera de la GAM de 1 a 5 días hábiles.

También podés elegir enviar tu pedido a una **sucursal, apartado o Locker Correos de Correos de Costa Rica** (disponible generalmente al día hábil siguiente del despacho).

**Responsabilidad:** Hacemos todo lo posible por cumplir los plazos, pero no podemos garantizar tiempos exactos. Malau Coffee no se hace responsable por retrasos que dependan exclusivamente de las empresas de mensajería.

**Excepciones:** Malau Coffee se reserva la facultad de trasladar los plazos de entrega en caso de días libres o vacaciones internas, avisando previamente por redes sociales, correo u otro medio.

**Funcionamiento y Seguimiento:** Malau Coffee trabaja con Correos de Costa Rica y otros mensajeros para envíos únicamente dentro del territorio nacional. Al completar una orden, recibirás un correo de confirmación o un mensaje por WhatsApp y, una vez despachada, un segundo correo o mensaje WhatsApp con la guía de envío para el seguimiento (revisar bandeja de spam). Si ha pasado más de una semana desde la recepción de la guía y el pedido no ha llegado, por favor contáctanos.

**Dirección y Entrega:** Es responsabilidad del cliente asegurar que la información (distrito, cantón, código postal y señas) sea correcta. Una dirección incorrecta o incompleta puede causar retrasos o la devolución del paquete. Correos de Costa Rica realiza generalmente dos intentos de entrega; si no se tiene éxito, el paquete permanecerá en la sucursal cercana unos días antes de ser devuelto al remitente.

**Reenvíos y Devoluciones:** Si un pedido es devuelto por dirección incorrecta, falta de información o porque no fue recibido, el cliente deberá cubrir el costo del reenvío. Malau Coffee ofrece un plazo máximo de un mes para gestionar dicho reenvío; pasado ese tiempo, la orden se cancela sin derecho a reembolso por costos de almacenamiento y manipulación.

**Disposiciones Finales:** Malau Coffee no ofrece, por el momento, la opción de recogida local. Una vez entregado el paquete al transportista, el riesgo sobre el producto se transfiere al Usuario; no obstante, Malau Coffee se compromete a apoyar al cliente en caso de extravío o daño durante el envío.

## 5. DEVOLUCIONES Y CALIDAD DEL PRODUCTO

**Todas las compras realizadas en Malau Coffee son definitivas, por lo que no aplica la posibilidad de devoluciones.**

El café es un producto alimenticio **percedero**, por lo cual **no se aceptan devoluciones una vez abierto o manipulado el empaque.**

Si el producto llega dañado, incorrecto o en condiciones inadecuadas, el Usuario deberá notificarlo dentro del **plazo de un (1) día hábil** posterior a la entrega, escribiendo a **[mattia@malaucoffee.com](mailto:mattia@malaucoffee.com)**, adjuntando evidencia fotográfica.

Malau Coffee evaluará el caso y podrá ofrecer una reposición o reembolso parcial según corresponda.

## 6. PROPIEDAD INTELECTUAL

Todo el contenido del sitio **[www.malaucoffee.com](http://www.malaucoffee.com)**, incluyendo textos, fotografías, logotipos,

diseños, nombres comerciales y descripciones, es propiedad de **Malau Coffee** o se utiliza bajo autorización.

Queda prohibida la reproducción, distribución o uso comercial de cualquier contenido sin el consentimiento expreso y por escrito de Malau Coffee.

El nombre **Malau Coffee**, su logotipo y demás elementos distintivos son marcas registradas o en proceso de registro, protegidas por las leyes de propiedad intelectual de Costa Rica. 7.

#### RESPONSABILIDADES DEL USUARIO

El Usuario se compromete a utilizar el sitio de manera lícita, veraz y responsable.

Asimismo, es responsable de la exactitud de los datos que proporcione y del uso adecuado de sus medios de pago.

Malau Coffee no se hace responsable de pérdidas derivadas del uso indebido del sitio, errores en la información suministrada por el Usuario o manipulación inapropiada de los productos adquiridos. 8.

#### LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Malau Coffee se dedica a la venta de café tostado y no brinda asesoría médica, nutricional ni de salud.

El consumo del producto es responsabilidad exclusiva del cliente.

Malau Coffee no será responsable por daños indirectos, incidentales o consecuentes derivados del uso o imposibilidad de uso del sitio o de los productos adquiridos. 9. MODIFICACIÓN DE LOS TÉRMINOS

Malau Coffee podrá actualizar o modificar estos Términos en cualquier momento sin aviso previo.

Las modificaciones entrarán en vigor desde su publicación en el sitio **www.malaucoffee.com**.

El uso continuo del sitio después de los cambios implica la aceptación de los nuevos términos. 10.

#### LEGISLACIÓN APLICABLE Y JURISDICCIÓN

Estos Términos se rigen por las leyes de la **República de Costa Rica**.

Cualquier disputa será resuelta preferiblemente mediante diálogo directo o mecanismos alternos de resolución de conflictos, conforme a la **Ley de Resolución Alternativa de Conflictos (N.º 7727)**.

Si no fuera posible una solución amistosa, las partes se someterán a la jurisdicción de los **tribunales de justicia costarricenses**, con base en el domicilio comercial de Malau Coffee. 11.

#### POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y ELIMINACIÓN DE DATOS Política de privacidad

De conformidad con lo dispuesto en la ley denominada "Ley de protección de la persona frente al tratamiento de sus datos personales", y su reglamento, le informamos que antes de que usted decida entregar sus datos personales es importante que lea el presente consentimiento acerca de los detalles del almacenamiento y tratamiento que recibirán sus datos personales. **De la existencia de una base de datos:** Malau Coffee le informa que posee una base de datos para el almacenamiento y tratamiento de datos personales. **De los fines:** El fin que se persigue con la recolección de estos datos es conocer el perfil de los clientes, actuales o potenciales, que reciben o desean recibir los servicios que presta Malau Coffee. Los datos personales podrán ser usados por Malau Coffee para efectos del trámite y aprobación de operaciones, servicios, así como la

prospección y ofrecimiento de otros productos y servicios. **De los destinatarios:** Los destinatarios de los datos personales, así como las personas que podrán consultarlos, serán Malau Coffee, sus colaboradores y los asesores de Malau Coffee, en caso de ser necesario. **Del carácter obligatorio:** Las respuestas a las preguntas que se le formulen durante el proceso de recolección de los datos tienen carácter obligatorio con el fin de confirmar la veracidad de su compra. **Del tratamiento:** Malau Coffee almacenará sus datos personales en una base de datos, manual y/o electrónica, mantenida con fines exclusivamente internos, que no será comercializada. **De las consecuencias:** No existe ninguna consecuencia en caso de que no desee proporcionar determinada información. **De sus derechos:** Sus datos personales siempre le pertenecerán. Usted puede ejercer los derechos que le asisten de conformidad con la "Ley de protección de la persona frente al tratamiento de sus datos personales". **Del responsable:** El responsable de la base de datos de Malau Coffee es la Gerencia de Mattia Madaro, localizable al teléfono **(+506) 6142-1196** o email **mattia@malaucoffee.com**. Políticas de eliminación de datos

El titular de los datos personales tiene los siguientes derechos frente al Responsable del Tratamiento: Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales. Solicitar prueba de la autorización otorgada. Ser informado respecto del uso que le ha dado a sus datos personales. Los derechos establecidos por la Ley 8968 y su reglamento. Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.

#### **PROCEDIMIENTO PARA EJERCER LOS DERECHOS DE ELIMINACIÓN DE DATOS:**

Los titulares de la información podrán ejercer sus derechos mediante el envío de una comunicación al correo electrónico: **mattia@malaucoffee.com**.

***Esta comunicación deberá contener como mínimo lo siguiente:*** El nombre, domicilio del titular y medio de contacto para recibir la respuesta. Los documentos que acrediten la identidad o la representación de su representado. La descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los cuales el titular busca ejercer alguno de los derechos. En caso dado, otros elementos o documentos que faciliten la localización de los datos personales.

Una vez recibida la comunicación, se procederá a dar respuesta dentro de los términos establecidos en la regulación aplicable.

Las presentes políticas rigen a partir del 23 de enero del 2026, y las bases de datos se mantendrán durante el término de vigencia de las sociedades.

Al aceptar la presente Política de Privacidad, indica que conoce y autoriza de manera previa, expresa e informada a Malau Coffee para que sus datos personales puedan ser tratados y/o eliminados de acuerdo con lo indicado en esta Política. 12. CONTACTO

Para consultas, comentarios o reclamos relacionados con estos Términos o con el funcionamiento del sitio, podés escribir a: **mattia@malaucoffee.com**