TÉRMINOS Y CONDICIONES DE PEDIDOS Y PAGOS EN LÍNEA

Última actualización: 06 de Octubre del 2026

Los presentes Términos y Condiciones regulan las compras y pedidos realizados a través del sitio web, aplicación, enlace de pago o cualquier otro canal digital operado bajo la marca MALA FAMA, en adelante "MALA FAMA".

Al realizar y confirmar un pedido, la persona usuaria declara haber leído, comprendido y aceptado estos Términos y Condiciones, así como el Aviso de Privacidad correspondiente.

1. IDENTIFICACIÓN DEL PROVEEDOR

MALA FAMA es una marca operada por MARIA TERESA ORTIZ ALMANZA con RFC OIAT770404JN8 y domicilio en CD. INDUTRIAL ALDEA MZ2 Número L1A LA ALDEA, Morelia, Michoacán, México.

Para aclaraciones relacionadas con pedidos, pagos, cancelaciones o reembolsos, el cliente podrá comunicarse mediante:

- WhatsApp/Teléfono: (443)700 7780
- Correo electrónico: contacto@malafama.com.mx
- Horario de atención: Lunes a Domingo, de 2:00 pm a 12:00 am

2. OBJETO

MALA FAMA comercializa principalmente alimentos y bebidas preparados al momento.

Los productos, precios, promociones, disponibilidad y tiempos estimados de preparación o entrega serán los mostrados al cliente antes de confirmar su pedido.

Todos los precios se expresan en pesos mexicanos e incluyen los impuestos aplicables, salvo que expresamente se indique algo distinto.

3. CONFIRMACIÓN DEL PEDIDO

Antes de realizar el pago, el cliente tendrá oportunidad de revisar los productos seleccionados, cantidades, modificaciones solicitadas, modalidad de entrega o recolección, domicilio en su caso, costos aplicables y monto total.

El pedido se considerará recibido por MALA FAMA cuando el sistema genere un número o folio de pedido y confirme la recepción del pago o su autorización.

MALA FAMA podrá rechazar o cancelar un pedido cuando exista falta de disponibilidad, error evidente en precios o productos, imposibilidad material de preparación o entrega, sospecha razonable de fraude o cualquier otra circunstancia que impida cumplir adecuadamente con el pedido.

Cuando la cancelación sea atribuible a MALA FAMA y exista un pago realizado, se efectuará el reembolso correspondiente.

4. PAGOS

Los pagos en línea podrán ser procesados por proveedores externos especializados en procesamiento de pagos.

El cliente declara que se encuentra autorizado para utilizar el medio de pago seleccionado.

La autorización del pago por parte del procesador no implica por sí sola la aceptación definitiva del pedido por MALA FAMA.

Cuando corresponda, el procesador de pagos podrá solicitar mecanismos adicionales de autenticación, incluyendo 3D Secure, códigos de verificación u otros controles antifraude.

El cargo correspondiente a la compra podrá aparecer en el estado de cuenta del titular de la tarjeta bajo el descriptor MALA FAMA MX.

5. POLÍTICA DE CANCELACIÓN

Por tratarse principalmente de alimentos preparados bajo pedido y de consumo inmediato, la posibilidad de cancelar dependerá del estado de preparación de la orden.

a) Pedido aún no iniciado

El cliente podrá solicitar la cancelación sin penalización mientras MALA FAMA no haya iniciado la preparación de los alimentos.

En caso de haberse efectuado el cobro, procederá el reembolso del importe correspondiente mediante el mismo medio de pago utilizado originalmente.

b) Pedido en preparación

Una vez que el pedido haya sido aceptado y haya iniciado su preparación, **no podrá cancelarse por causas imputables al cliente**, debido a que los productos son preparados específicamente para esa orden y los alimentos preparados son de naturaleza perecedera

El sistema podrá registrar electrónicamente la fecha y hora en la que el pedido haya pasado al estado “En preparación” o equivalente.

Lo anterior no limita los derechos que correspondan al consumidor cuando exista incumplimiento atribuible a MALA FAMA.

c) Cancelación por MALA FAMA

Si MALA FAMA no puede preparar o surtir total o parcialmente una orden, podrá comunicarse con el cliente para ofrecer una sustitución, ajuste, devolución parcial o cancelación.

Si el pedido es cancelado completamente por MALA FAMA, se devolverá el importe pagado correspondiente.

6. CAMBIOS EN PEDIDOS

Una vez iniciada la preparación, las modificaciones estarán sujetas a disponibilidad y a la posibilidad material de realizarlas.

MALA FAMA no garantiza que pueda realizar cambios solicitados después de iniciada la preparación.

7. ENTREGA A DOMICILIO

Cuando el cliente seleccione entrega a domicilio, será responsable de proporcionar una dirección correcta, completa y accesible, así como un número telefónico mediante el cual pueda ser localizado.

Los tiempos mostrados son estimados y pueden variar debido a demanda, condiciones de tránsito, clima, disponibilidad de repartidores u otras circunstancias operativas.

Un retraso razonable respecto del tiempo estimado no implicará automáticamente la cancelación del pedido o un derecho a reembolso, sin perjuicio de los derechos que legalmente correspondan al consumidor cuando exista un incumplimiento atribuible a MALA FAMA.

8. COMPROBACIÓN DE ENTREGA

Para seguridad del cliente y de MALA FAMA, las entregas podrán contar con mecanismos de validación tales como: código o PIN de entrega; confirmación digital; registro de fecha y hora; geolocalización del repartidor; fotografía del pedido en el lugar de entrega; comunicaciones realizadas al teléfono proporcionado por el cliente; o cualquier otro mecanismo razonable de comprobación de entrega.

Cuando se utilice un código o PIN, el cliente deberá proporcionarlo únicamente después de recibir su pedido.

La entrega del código correcto al repartidor podrá utilizarse como evidencia de recepción del pedido.

Si el cliente autoriza a un tercero para recibir el pedido y le proporciona el código, folio o información necesaria para recibirlo, se entenderá que dicho tercero se encuentra autorizado por el cliente para su recepción.

9. ENTREGA EN SUCURSA

En pedidos para recoger, MALA FAMA podrá solicitar el folio, código de pedido, PIN, nombre o información relacionada con el pedido para validar la entrega.

Una vez entregado el pedido a la persona que proporcione correctamente el código o información de validación correspondiente, el pedido se considerará entregado.

10. IMPOSIBILIDAD DE ENTREGA POR CAUSAS DEL CLIENTE

Cuando el repartidor llegue al domicilio indicado y no sea posible localizar al cliente, MALA FAMA podrá intentar comunicarse mediante el número telefónico registrado.

Se concederá un tiempo razonable de espera de hasta 8 minutos.
Si después de los intentos razonables de contacto no es posible realizar la entrega por una causa atribuible al cliente, incluyendo domicilio incorrecto, ausencia, falta de respuesta o imposibilidad de acceso no informada previamente, el pedido podrá considerarse como intento de entrega cumplido.
Por tratarse de alimentos preparados y perecederos, en esos casos el importe correspondiente a los alimentos ya preparados podrá no ser reembolsable.
Cuando resulte operativamente posible, MALA FAMA podrá ofrecer un nuevo intento de entrega sujeto al pago del costo adicional correspondiente.

11. PEDIDO INCORRECTO, INCOMPLETO O EN MAL ESTADO

Si el cliente recibe un producto diferente al solicitado, presenta faltantes relevantes o existe algún problema atribuible a MALA FAMA, deberá comunicarse con el establecimiento tan pronto como razonablemente sea posible.
MALA FAMA podrá solicitar fotografías del producto y del empaque, número de pedido y demás información razonablemente necesaria para verificar el incidente.
Dependiendo de las circunstancias, MALA FAMA podrá ofrecer reposición del producto, envío de los artículos faltantes, devolución parcial, devolución total u otra solución adecuada.
Esta disposición no limita los derechos que la legislación aplicable reconozca al consumidor.

12. REEMBOLSOS

Los reembolsos aprobados serán gestionados preferentemente mediante el mismo medio de pago utilizado en la compra original.
Una vez solicitado el reembolso al procesador de pagos, el tiempo requerido para que aparezca reflejado dependerá de la institución bancaria, red de tarjetas y procesador correspondiente.
MALA FAMA podrá proporcionar al cliente la evidencia o referencia del reembolso cuando se encuentre disponible.

13. PEDIDOS NO RECONOCIDOS Y ACLARACIONES DE PAGO

Si el titular de un medio de pago no reconoce un cargo identificado como MALA FAMA, podrá comunicarse inmediatamente a través del número (443)700 7780 para solicitar información o aclaración.
MALA FAMA colaborará en la investigación del caso y podrá aportar al procesador de pagos, banco emisor o redes de pago la documentación disponible relacionada con la transacción, conforme a la legislación y al Aviso de Privacidad aplicables.
Dicha documentación podrá incluir, según corresponda, comprobante de compra, productos adquiridos, fecha y hora, importe, aceptación de estos Términos y Condiciones, autenticación del pago, comunicaciones con el cliente, dirección de entrega, registros técnicos asociados a la operación y evidencia de entrega o recolección.

Ninguna disposición de estos Términos pretende impedir que el titular de una tarjeta ejerza los derechos de aclaración o reclamación que le correspondan ante su institución financiera.

14. PREVENCIÓN DE FRAUDE

MALA FAMA y sus procesadores de pago podrán aplicar mecanismos de prevención de fraude.
Una operación podrá ser rechazada, cancelada o sometida a verificaciones adicionales cuando existan indicadores razonables de riesgo.
Si después de realizado el pago se recibe una alerta de posible fraude antes de la entrega, MALA FAMA podrá cancelar la orden y solicitar la devolución de los fondos al mismo medio de pago.

15. RESPONSABILIDAD DEL CLIENTE SOBRE LA INFORMACIÓN PROPORCIONAD

El cliente declara que los datos proporcionados para procesar el pedido son correctos y suficientes.
El cliente será responsable de verificar antes de confirmar la compra
productos y cantidades; importe total; teléfono; modalidad de entrega o recolección; domicilio de entrega, cuando aplique; e instrucciones especiales.
MALA FAMA no será responsable por retrasos o imposibilidad de entrega derivados directamente de información incorrecta proporcionada por el cliente, sin perjuicio de analizar cada caso de manera razonable.

16. ALERGIAS Y RESTRICCIONES ALIMENTARIAS

El cliente deberá informar cualquier alergia o restricción alimentaria antes de confirmar el pedido cuando el canal de compra permita realizar dichas indicaciones.
La cocina puede manipular simultáneamente distintos ingredientes y alérgenos. El cliente podrá comunicarse con MALA FAMA antes de realizar la compra para consultar ingredientes específicos.

17. PROMOCIONES

Las promociones estarán sujetas a sus propias condiciones, vigencia, productos participantes, disponibilidad y restricciones.
No podrán combinarse promociones salvo que expresamente se indique lo contrario.

18. COMPROBANTE DE COMPRA

Después de confirmar el pedido, el cliente podrá recibir un comprobante electrónico mediante la plataforma, correo electrónico, mensaje de texto, WhatsApp u otro medio disponible.

El comprobante podrá contener folio, productos, cantidades, monto pagado, fecha, modalidad de entrega y otra información relacionada con la operación.

19. ACEPTACIÓN ELECTRÓNICA

La selección de la casilla mediante la cual el cliente manifieste haber leído y aceptado estos Términos y Condiciones constituirá evidencia electrónica de su aceptación.

MALA FAMA podrá conservar registros de dicha aceptación, incluyendo fecha y hora, versión de los Términos aceptados, folio del pedido y demás información técnica permitida por la legislación y el Aviso de Privacidad.

20. DATOS PERSONALES

El tratamiento de datos personales se realizará conforme al Aviso de Privacidad de MALA FAMA.

Los datos relacionados con una operación podrán ser tratados en la medida necesaria para procesar el pedido, prevenir fraude, gestionar pagos, efectuar entregas, atender aclaraciones y defender los intereses legítimos de las partes en reclamaciones relacionadas con la transacción.

21. DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Ninguna disposición contenida en estos Términos y Condiciones tiene como finalidad limitar o excluir derechos irrenunciables reconocidos al consumidor por la legislación mexicana.

En caso de contradicción entre estos Términos y una disposición legal de carácter obligatorio, prevalecerá esta última.

22. MODIFICACIONES

MALA FAMA podrá modificar estos Términos y Condiciones para futuras operaciones.

La versión aplicable a cada pedido será aquella que haya sido puesta a disposición y aceptada por el cliente al momento de realizar su compra.

MALA FAMA podrá conservar evidencia de la versión aceptada en cada transacción.

23. LEGISLACIÓN APLICABLE Y SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Estos Términos se regirán por las leyes aplicables de los Estados Unidos Mexicanos.

Las partes procurarán resolver cualquier diferencia inicialmente mediante los canales de atención de MALA FAMA.

Lo anterior no limita el derecho de los consumidores a acudir ante la Procuraduría Federal del Consumidor o cualquier otra autoridad competente.