

Al realizar la compra a través de la url www.delrio.cr y www.delrio.com estoy aceptando los siguientes términos y condiciones:

GARANTÍA

Todo producto comprado en Grupo Corporativo Del Rio s.a. tiene una garantía ante defectos de fabricación de 30 días hábiles. Toda falla que se determine, por medio de un diagnóstico técnico, que establezca el nexo causal por un mal uso o uso inapropiado del producto, no será cubierta por esta garantía. Ejemplos de maltrato o uso inadecuado del producto:

1. Daños causados por derrame de líquidos, tinta, aceite, transferencia de color por roce.
2. Daños causados por caídas, golpes, raspones.
3. Mal almacenamiento del producto o uso de herrajes a la fuerza.
4. Mantenimiento y/o reparación y/o intervención del producto realizado por personal no autorizado.

Todo producto cuya falla que se determine, por medio de un diagnóstico técnico, que es falla de fabricación, podrá ser reparado sin costo adicional, devuelto por el precio pagado del artículo especificado, o sustituido por otro producto de iguales características. Para ejercer la garantía el producto debe ser entregado en las oficinas centrales en Urbanización Industrial Los Lagos, Heredia y notificar a la siguiente dirección electrónica: ecommerce@delrio.cr.

POLÍTICAS DE CAMBIO

Se aceptan cambios en los productos comprados en Grupo Corporativo Del Rio s.a. que cumplan con las siguientes condiciones:

1. Esté nuevo, sin usar, que tenga las etiquetas y empaque original y se presente con la factura original de la compra.
2. El cambio se realice en un plazo de 30 días hábiles para productos comprados sin descuento u 8 días hábiles para productos comprados con descuento. El plazo rige a partir de la fecha de la compra.
3. El cambio sea del mismo producto en una talla o color diferente.
4. El producto no haya sido modificado o personalizado. Ejemplos de personalizaciones son: grabado de nombre, de logo, de iniciales, modificación de largo de faja, entre otros.

Cambios por motivos diferentes a los mencionados, dentro del mismo plazo, pueden ser solicitados para un previo diagnóstico y autorización del Supervisor de Ventas. Sólo se permitirán cambios por productos de igual o mayor valor en cuyo caso el consumidor asumirá la diferencia. No se aceptan cambios por productos comprados con descuento por liquidación o por defectos, adquiridos en el punto de venta ubicada en Los Lagos de Heredia. No se aceptan devoluciones. Para ejercer la política de cambio, el producto debe ser entregado en una de las sucursales de Grupo Corporativo Del Rio s.a. ubicadas en Costa Rica o en las oficinas centrales en Urbanización Industrial Los Lagos, Heredia y notificar a la siguiente dirección electrónica: ecommerce@delrio.cr.

POLÍTICAS DE DESCUENTOS

Los descuentos no son aplicables sobre otros descuentos. Artículos con descuento no califican para apartados. El descuento de cumpleaños sólo es aplicable con la presentación del cupón físico en artículos sin descuento, es personal e intransferible; únicamente la persona cuyo cumpleaños coincide en el mismo mes de la compra puede hacerlo efectivo, estando presente y con presentación de cédula.

DERECHO DE RETRACTO

Se puede realizar dentro de un plazo de 8 días hábiles de consolidada la compra. Si no se ha despachado el artículo se hará la retribución dentro de 8 días naturales de recibida la notificación de retracto. Si el producto se despachó, el cliente debe devolver el producto en perfecto estado, sin usar, con las etiquetas, empaque y factura original; a la oficina ubicada en Heredia, de Pequeño Mundo 100 m Oeste, 75 m Sur, Urbanización Industrial, Los Lagos, Heredia. La retribución se hará en un plazo de 8 días naturales una vez notificado de recibido y confirmado el estado del producto, se hará por el valor del producto; quedan excluidos los costos del transporte.

APARTADOS

El plazo de los apartados es de 2 meses. Se puede apartar con el 30% del valor del producto y abonar en cualquier momento dentro del plazo establecido. Para abonos y retiro del producto puede escribir a ecommerce@delrio.cr y pagar por medio de tarjeta de crédito, transferencia o Sinpe móvil. Después del vencimiento de los 2 meses plazo, si el producto no ha sido retirado, el apartado queda automáticamente eliminado. El crédito por los abonos quedan igualmente eliminados.

POLÍTICAS DE ENTREGA

El servicio de E-Commerce de delrio.cr entregará sus productos en las áreas que se especifican en la opción de despacho a través de la compañía DHL, Fedex, Correos de Costa Rica u otro servicio de courier o mensajería externa. El envío gratuito es por un monto superior a los ₡35,000 o \$60 en el total de la factura. Si el cliente desea despachar el producto a otras áreas que no se encuentran disponibles en la sección de despacho escribanos a la siguiente dirección electrónica: ecommerce@delrio.cr, o bien llamando a: (506) 4052 2880.

SEGURIDAD Y PRIVACIDAD

Nuestro sitio Web respeta la confidencialidad de todos los datos relativos a visitantes y clientes. Los datos entregados por nuestros clientes o recolectados en nuestra página Web, se usarán sólo con fines de registro, trámite de ventas y en el caso de aceptación del cliente, para enviarle información promocional sobre los productos que comercializa nuestra empresa. Grupo Corporativo Del Rio s.a. no intercambia datos de clientes o visitantes con otras compañías. Los datos y/o información referentes a tarjetas de crédito serán manejados solamente por la empresa CREDOMATIC S.A. por lo que nuestro servidor no capturará dichos datos, sólo registrará los datos del cliente y de la operación de venta realizada.

CERTIFICADO DE SEGURIDAD Y SSL

Nuestro sitio www.delrio.cr cuenta con un certificado SSL de autenticidad expedido por VeriSign Trust Network, a nombre de Grupo Corporativo Del Rio s.a el cual permite establecer un canal de

comunicación seguro entre el cliente y nuestro servidor, encriptando la información transmitida por Internet entre ellos, utilizando un algoritmo RC4 de 128 bits.

Contamos también con la autorización de Credomatic para la realización de ventas por medio de sus tarjetas de crédito, con lo cual se le garantiza a los clientes que la información trasegada se mantiene privada y que cuando accese a www.delrio.cr realmente está en dicho sitio. Grupo Corporativo del rio S.A. se reserva el derecho de cambiar las presentes políticas generales en cualquier momento y sin previo aviso. Las mismas serán aplicables a todos los visitantes de nuestro sitio en internet y a todas las transacciones realizadas en él. Los cambios aplicarán luego de ser publicados en nuestro sitio Web y se reconocerán las condiciones anteriores a las transacciones previas a los cambios efectuados.

ENVÍOS INTERNACIONALES

Grupo Corporativo Del Rio S.A. enviará el paquete de la compra a la dirección registrada en el pedido, no nos hacemos responsables si hay errores en la dirección. El costo del envío cubre el despacho y envío de Costa Rica hasta el puerto de entrada en el país de ingreso, no cubre costos de aduana ni desalmacenaje, estos costos los cubrirá el cliente. Cuando hay tratados de libre comercio entre los países, es normal que el paquete llegue hasta la dirección provista sin costos de impuestos, el cliente debe consultar las regulaciones en su país.

PROMOCIONES TEMPORALES

GRUPO CORPORATIVO DEL RIO S.A.

Términos y Condiciones “ Dinámica “Rifa Orden de Compra a,¡80.000“

1. • Organizador

La presente promoción (en adelante, “la Promoción”) es organizada por Del Río (en adelante, “la Empresa”). La participación en la Promoción implica la aceptación total y sin reservas de los presentes Términos y Condiciones.

2. • Vigencia de la Promoción

La Promoción será válida únicamente para compras realizadas en la página web oficial de la Empresa desde el 15 de noviembre al 30 de noviembre, inclusive.

3. • Participación

Participan automáticamente todas las personas físicas mayores de 18 años que:

- Realicen una compra válida en la tienda en línea de la Empresa durante el período de vigencia.
- Brinden información veraz, actual y completa.
- Cumplan con las disposiciones establecidas en estos Términos y Condiciones.

No participan compras anuladas, devueltas, fraudulentas o incompletas.

4. • Exclusiones

Quedan excluidos de participar:

- Colaboradores de la Empresa y sus familiares directos.
- Personas o entidades vinculadas directa o indirectamente con la administración de la Promoción.

La Empresa se reserva el derecho de descalificar cualquier participación que considere irregular.

5. • Mecánica de la Promoción

Cada compra web válida realizada durante el período de la Promoción generará una (1) participación en el sorteo.

Una vez finalizado el período, la Empresa seleccionará al ganador mediante un sorteo aleatorio entre todas las participaciones válidas.

â€¢ 6.â€¢ â€¢ Premio

El premio consiste en una orden de compra por â‚¬80.000 (ochenta mil colones).

El premio deberá ser redimido únicamente del 1 de diciembre al 31 de diciembre de 2025, inclusive.

La orden de compra podrá utilizarse:

En cualquiera de las tiendas físicas de la Empresa, y

En la página web oficial.

El premio es personal, intransferible y no canjeable por dinero en efectivo ni combinable con otras promociones, descuentos o beneficios.

â€¢ 7.â€¢ â€¢ Notificación y entrega del premio

La Empresa contactará al ganador utilizando los datos proporcionados durante la compra.

El ganador contará con 5 días hábiles para confirmar la aceptación del premio.

Si el ganador no responde en el plazo indicado, la Empresa podrá asignar el premio a un suplente o declararlo desierto.

La Empresa coordinará la entrega digital o física de la orden de compra según su procedimiento interno.

â€¢ 8.â€¢ â€¢ Uso del premio

El ganador será responsable de conservar la orden de compra y presentarla en el momento de redimirla.

La Empresa no se responsabiliza por pérdidas, deterioro, robo o uso indebido del premio una vez entregado.

â€¢ 9.â€¢ â€¢ Responsabilidad del Organizador

La Empresa no será responsable por fallas técnicas, interrupciones de servicio, inconvenientes de conectividad o cualquier otra situación fuera de su control que afecte la participación en la Promoción.

La Empresa podrá suspender, modificar o cancelar la Promoción en casos de fuerza mayor, fraude, fallas técnicas o cualquier situación que afecte su correcta ejecución, sin que ello genere derecho a indemnización.

10.â€¢ â€¢ Protección de datos personales

Los datos suministrados por los participantes serán tratados conforme a la Política de Privacidad de la Empresa y utilizados estrictamente para los fines necesarios de administración de la Promoción.

11.â€¢ â€¢ Aceptación de condiciones

La participación en la Promoción implica el entendimiento y aceptación plena de los presentes Términos y Condiciones.

Lo no previsto será resuelto por la Empresa conforme a su criterio y a la legislación costarricense aplicable.

12.â€¢ â€¢ Información y consultas

Para consultas relacionadas con la Promoción, los participantes podrán comunicarse con el servicio al cliente de la Empresa a través de los canales oficiales publicados en el sitio web

Reglamento de la Dinámica de Mystery Boxes

Vigencia: Del 15 al 30 de noviembre, en tiendas físicas y por WhatsApp.

1. Descripción de la dinámica

Las *Mystery Boxes* son cajas sorpresa que contienen productos variados. Cada caja está **pre-empaquetada** y se vende tal cual, sin que el cliente pueda conocer previamente su contenido. Existen tres categorías de cajas: **Mystery Box â‚¬10,000** **Mystery Box â‚¬25,000** **Mystery Box â‚¬40,000**

El contenido de cada caja corresponde al valor de venta con un **descuento aplicado** y puede incluir artículos de distintas categorías y presentaciones.

2. Condiciones de compra Al adquirir una Mystery Box, el cliente acepta que **no podrá ver el contenido previamente** y que la compra se realiza bajo la modalidad de sorpresa. La selección de la caja se realiza según la categoría elegida por el cliente. Si bien no es posible ver el contenido interno de las Mystery Boxes, **en cada tienda se encuentra un afiche informativo** que muestra la descripción general de la dinámica y ejemplos de los tipos de productos que podrían incluirse. No se permite la apertura de cajas antes del pago.

3. Garantía y devoluciones Todos los productos incluidos en las Mystery Boxes cuentan con la **garantía legal de 30 días** por desperfectos de fábrica. **No se aceptan devoluciones, cambios ni reembolsos** por motivo de desagrado, expectativas personales, repetición de productos u otros factores subjetivos relacionados con el contenido recibido. La garantía aplica únicamente por defectos funcionales específicos del producto y **no** por inconformidad con la selección de artículos dentro de la caja.

4. Compras por WhatsApp Para las compras mediante WhatsApp, el cliente acepta que la selección de la caja será realizada **por el vendedor**, ya que se trata de una venta en línea y no presencial. El cliente confirma que está de acuerdo con esta modalidad al realizar su pago y aceptar la compra. El vendedor escogerá una caja sellada correspondiente al monto indicado por el cliente. Aplican igualmente las **Condiciones de compra** descritas en la sección anterior.

5. Disponibilidad y existencias Las Mystery Boxes están disponibles del **15 al 30 de noviembre**, o hasta agotar existencias. La disponibilidad de productos dentro de las cajas puede variar entre tiendas físicas y compras por WhatsApp.

6. Aceptación de términos

Al realizar la compra de cualquier categoría de Mystery Box, el cliente confirma que ha leído, comprendido y aceptado los presentes términos y condiciones.

Términos y Condiciones el BLACK FRIDAY 2025

â€¢ Vigencia de Oferta: 28 de Noviembre al 30 de Noviembre del 2025.

â€¢ Sólo artículos identificados en la sección de BLACK FRIDAY y marcados con el precio de antes y el precio especial.

â€¢ Oferta no aplica con otras promociones, descuentos, conjuntos, ni apartados.

â€¢ Cantidad de artículos disponibles en oferta en todas las sucursales de Del Rio: hasta agotar existencias.

â€¢ Los artículos en descuento que son de liquidación o con defecto de fábrica no aplican para cambios según la Política de Cambios.

â€¢ Según nuestra Política de Cambios, los artículos normales con descuento que NO son de liquidación o defecto de fábrica cuentan con 8 días hábiles después de realizada la compra para hacer el cambio.

â€¢ No incluye servicios de: transporte, grabado, empaque.

â€¢ Oferta válida en las tiendas Del Rio en Costa Rica ubicadas en: Multiplaza Escazú, Multiplaza Curridabat, Lincoln Plaza, City Mall, Heredia y en www.delrio.com

Descuentos ya están aplicados en la página web www.delrio.com, no requiere cupón. No incluyen transporte.

VERIFICACION DE DATOS

Como parte de la transparencia de verificación de datos y control de fraude, los establecimientos virtuales están obligados a verificar la veracidad de los datos de las tarjetas, la identificación del tarjetahabiente y que correspondan a la persona que realiza la compra. Para tales efectos solicitaremos los números de cédula, fotos de la misma y comprobante que la tarjeta esté a nombre de la persona. Los medios para tales comprobantes se solicitarán por correo, teléfono o WhatsApp. Grupo Corporativo Del Rio s.a. utilizará estos datos únicamente como comprobante ante el Banco de la transacción y para ningún otro efecto. Nos reservamos el derecho de no procesar el pedido si consideramos que los datos no son válidos o si no son otorgados.

POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

(en adelante la “Política”) DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS

GRUPO CORPORATIVO DEL RIO S.A., con oficinas en Urbanización Industrial, Los Lagos, San Francisco, Heredia, cédula de persona jurídica número tres “ciento uno” “trescientos veinticinco seiscientos trece (en adelante la “Responsable”), a los efectos de lo previsto en la Ley de Protección de la Persona frente al tratamiento de sus datos personales No 8968 (en adelante, la “LPD”) y su Reglamento, le informa a usted (en adelante el “Usuario”) de la existencia de una Base de Datos de Carácter Personal (en lo sucesivo los “Datos”) creada por la Responsable, y denominada “Del Rio Clientes.”

En principio, los Datos de los usuarios no serán cedidos, comunicados ni transferidos a terceros, si llegara a darse el caso la Responsable se lo hará saber inmediatamente para efectos del consentimiento de la transferencia.

Se le informa expresamente, que para entrega a domicilio utilizamos servicios de terceros, por lo cual en el momento de gestionarlo se dará un acceso temporal a sus datos, sin embargo le garantizamos que para poder dar estos accesos requerimos a todos nuestros prestadores de servicio que firmen documentos de carácter contractual mediante los cuales se obliguen al menos a no introducir los datos a los que se les da acceso en bases de datos propias, a no utilizarlos fuera de lo que autorizamos nosotros que es la prestación del servicio de entrega y a destruirlos, suprimirlos o devolverlos bajo nuestra tutela cuando ya no sean necesarios.

Los datos que el Usuario facilita a la Responsable se recopilan con fines informativos, de contacto con el mismo, prospección comercial y para que generar los usuarios de la plataforma web, así como, para aquellos que ya tengan cuentas de usuario, seguir prestando los servicios de dicha plataforma, o bien en el caso de nuestro sistema de compras en línea para dar el servicio de venta de productos, cobro y seguimiento, en casos en los cuales usted mismo así lo solicite también se utilizará la información para la gestión de devolución, reparación, personalización de artículos, todo lo cual está a cargo de la Responsable o algún otro encargado de tratamiento debidamente facultado a esos efectos. Esta información será tratada con la privacidad, confidencialidad y seguridad que estipula la legislación vigente en la materia.

El Usuario acepta esta Política al marcar la casilla al lado de “He leído la política de privacidad y estoy de acuerdo”, que se encuentra en todos los formularios por medio de los cuales se puede recopilar información. Por ello, la cumplimentación cualquiera de nuestros formularios, ya sean de registro o de contacto con la Responsable, supone el consentimiento, por parte del Usuario, al tratamiento de sus Datos de acuerdo con estas condiciones de privacidad de la Responsable.

Los Datos recabados son los adecuados, pertinentes y no excesivos en relación con el ámbito, las finalidades y servicios determinados, explícitos y legítimos de la Responsable. No obstante lo anterior, es totalmente voluntario para el Usuario facilitar o no los datos y en el caso que se haya

dado su consentimiento para que se proceda a tratar sus datos, dicho consentimiento podrá ser revocado en cualquier momento, enviando una comunicación a la dirección:
ecommerce@delrio.com

La única consecuencia de no facilitar los Datos, denegar el consentimiento o revocar el mismo, será la imposibilidad para la Responsable de prestar los servicios ofrecidos al Usuario.

Los servicios prestados, así como venta de productos por la Responsable, así como las promociones y en general cualquier otro tipo de actividades que se realicen con la finalidad de recopilar Datos están siempre dirigidos a mayores de 18 años, a menos que se indique lo contrario en las estipulaciones particulares de alguna actividad específica o promoción, caso en el cual se solicitará la autorización respectiva por parte de sus padres o tutores legales.

Asimismo, queda prohibido a los menores de edad, aun cuando cuenten con el consentimiento de sus padres, incluir cualquier tipo de información que: (i) esté considerada como datos sensibles por la LPD, ó (ii) datos de carácter personal de sus padres o tutores y que no sean exclusivamente los datos de contacto para verificar la autorización mencionada en el párrafo anterior.

El Usuario podrá ejercitar los derechos de acceso, rectificación, supresión y revocación del consentimiento, todos asociados al tratamiento de sus Datos, dirigiendo una comunicación por escrito a la Responsable a la dirección indicada en la identificación de la misma en el presente documento, o bien dirigiéndose a la siguiente dirección de correo electrónico:
ecommerce@delrio.com

Respecto a cualquier otro tema relativo a la protección de datos de carácter personal, puede ponerse en contacto con nosotros mediante nuestra dirección de correo electrónico:
ecommerce@delrio.com

Asimismo, la Responsable le informa que sus Datos personales son almacenados en una base de datos propiedad de la misma, y se le garantizan las medidas adecuadas de índole técnica y estructural para garantizar la integridad y seguridad de la información personal aportada de acuerdo con el estado actual de la técnica.

La Responsable mantiene los niveles de seguridad de protección de sus datos conforme al Reglamento a la Ley de Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales número 37554 del 30/10/2012, relativo a las medidas de seguridad de las bases de datos que contengan datos de carácter personal y ha establecido todos los medios técnicos a su alcance para evitar la pérdida, mal uso, alteración, acceso no autorizado y robo de los datos que el Usuario comunique a la Responsable, sin perjuicio de informarle de que las medidas de seguridad en Internet no son infalibles.

RESPECTO DE LAS COMUNICACIONES CON LOS USUARIOS

El tratamiento de los datos personales y el envío de comunicaciones por medios electrónicos, telefónicos u otros que se determine siendo que se ajustan a la normativa establecida en la LPD, Reglamento y otra legislación afín.

En todas las comunicaciones remitidas por la Responsable se informará debidamente el nombre del remitente así como la manera en que podrá oponerse a seguir recibiendo comunicaciones. Sin perjuicio de lo anterior, los Usuarios que lo soliciten pueden excluirse de este servicio de forma sencilla y gratuita, dirigiendo una comunicación por escrito a la dirección previamente establecida de la Responsable, o bien dirigiéndose a la siguiente dirección de correo electrónico:
ecommerce@delrio.com