

**Al realizar la compra a través de la url [www.delrio.cr](http://www.delrio.cr) y [www.delrio.com](http://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](mailto: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](mailto: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](mailto: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](http://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](mailto: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](http://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](http://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.**

### **REGLAMENTO PARA LA PROMOCIÓN *“SORTEO DE CINCO ÓRDENES DE COMPRA DE CINCUENTA MIL COLONES”***

**OBJETO:** El objeto del presente reglamento (el *“Reglamento”*) es delimitar, aclarar y establecer las condiciones y los términos bajo las cuales los clientes y/o consumidores (los *“Clientes”* y/o *“Participantes”*) podrán aplicar para la promoción *“SORTEO DE CINCO ÓRDENES DE COMPRA DE CINCUENTA MIL COLONES”* (la *“Promoción”*) que ofrecerá GRUPO CORPORATIVO DEL RIO S.A. *“TIENDAS DEL RIO* (la *“Compañía”*) y tendrá injerencia según se delimita más a continuación:

**TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA PROMOCIÓN:** A continuación, se establece que:

1. Lo aquí dispuesto será de acatamiento obligatorio para cualquier Cliente que se inscriba en la Promoción.
2. El objeto es premiar la fidelidad de los Clientes y seguidores de la marca Del Rio.
3. Se rifarán cinco (5) Órdenes de Compra (las *“Órdenes de Compra”*).
4. Los ganadores de la Promoción serán elegidos de manera aleatoria entre los Participantes inscritos.
5. El Sorteo se realizará el día cinco (05) de febrero del 2025 (el *“Sorteo”*).
6. La Promoción es para todos los Clientes y para participar deben de:

- a. Registrarse en la Página Web [www.delrio.com](http://www.delrio.com) (la "Página Web").
  - b. Realizar una (1) primera compra que comprenda desde el día diez (10) de diciembre 2024 hasta el treinta y uno (31) de enero del 2025, el cual es el plazo de la Promoción.
  - c. Además, los Clientes para poder participar deben de cumplir con los siguientes requisitos:
    - i. Ser mayor de dieciocho (18) años.
    - ii. Registro en la Página Web: Los Clientes deben llenar el formulario para crear una cuenta en la Página Web con sus datos personales (nombre completo, número de cédula, correo electrónico, y número de teléfono).
  - d. Aceptación de Términos y Condiciones: Al completar el formulario, los Clientes aceptan este Reglamento y autorizan a la Compañía a contactarles en caso de resultar ganadores.
7. Para obtener el derecho a las Órdenes de Compra, el Cliente ganador debe aceptar que se le grabe y se le tomen fotografías, renunciando expresamente a cualquier reclamo por derechos de imagen.
8. La Orden de Compra es válida durante un plazo de seis (6) meses a partir de la fecha de emisión.
9. La Orden de Compra solo puede utilizarse en una única transacción y no es acumulable con otras promociones ni es transferible.
10. La Orden de Compra no es canjeable por dinero en efectivo u otro tipo de compensación.
11. Los Clientes que hayan realizado compras en la Página Web desde el día catorce (14) de noviembre hasta antes del diez (10) de diciembre 2024, también se consideran Participantes.
12. Los Clientes ganadores serán contactados en un plazo de cinco (5) días hábiles posteriores al sorteo, a través del correo electrónico o número de teléfono proporcionado en el formulario de inscripción. De no responder en un plazo de siete (7) días naturales, la Compañía se reserva el derecho de seleccionar un nuevo ganador.
13. Se procederá a llamar al ganador al número de teléfono registrado en el momento de hacer la compra.
14. Los Participantes aceptan que la Compañía no será responsable por errores en los datos de contacto proporcionados, ni por demoras o inconvenientes fuera de su control.
15. Al participar en esta Promoción, los Participantes aceptan que su nombre puede ser utilizado por la Compañía para fines promocionales, en sus redes sociales o página web, sin compensación adicional y conforme a la Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales (Ley N.º 8968).
16. Cualquier situación que no esté previsto en el presente reglamento, será resuelta por la Compañía en estricto apego a las leyes de La República de Costa Rica.
17. Si los participantes no aceptan los términos y condiciones, no le asistirá derecho a reclamo o indemnización alguna, ni siquiera parcialmente.

18. La Compañía se reserva el derecho de descalificar y/o anular este Reglamento a aquellos Clientes que directa o indirectamente incumplan las normas y condiciones aquí establecidas.

19. El Cliente deberá dejar sus datos personales, números de teléfono y correos electrónicos para registro de los Participantes.

20. El Cliente entiende que, para poder participar en la Promoción, podría ser necesario el suministro de sus datos personales a la Compañía, los cuales serán archivados en sus respectivas bases de datos. En consecuencia, el Cliente otorga su consentimiento para que la Compañía trate sus datos personales.

21. Cualquier duda sobre los alcances e interpretación del presente Reglamento podrá evacuarse a través del número telefónico: 40522880 o bien al correo electrónico [ecommerce@delrio.com](mailto:ecommerce@delrio.com)

La Compañía se reserva el derecho de suspender la Promoción de manera temporal o definitiva cuando lo considere pertinente dando un aviso en su Página Web.

## **REGLAMENTO DE OFERTA SUMMER SALE 2025**

â€¢ Vigencia de Oferta: 10 de Febrero al 31 de Marzo 2025.

â€¢ Sólo artículos identificados en la sección de Sale 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: 500 unidades.

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](http://www.delrio.com)

Descuentos ya están aplicados en la página web [www.delrio.com](http://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 â€“ ciento uno â€“ trescientos veinticinco seiscientos trece (en adelante la â€œResponsableâ€•), 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 â€œLPDâ€•) y su Reglamento, le informa a usted (en adelante el â€œUsuarioâ€•) de la existencia de una Base de Datos de Carácter Personal (en lo sucesivo los â€œDatosâ€•) creada por la Responsable, y denominada â€œDel Rio Clientes.â€•

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 â€œHe leído la política de privacidad y estoy de acuerdoâ€•, 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](mailto: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