

POLÍTICA DE PRIVACIDAD

Última actualización: 9 de septiembre de 2026

1. INTRODUCCIÓN

En **VELTO | Crafted Sandwich House** (“VELTO”, “nosotros”, “nuestro” o “la empresa”) valoramos la privacidad de las personas que visitan nuestro sitio web, se comunican con nosotros, solicitan información, realizan pedidos o utilizan cualquiera de nuestros canales de atención.

La presente Política de Privacidad tiene como finalidad explicar de manera clara qué información podemos recopilar, para qué la utilizamos, cómo la protegemos y cuáles son los derechos de las personas titulares de los datos personales.

VELTO realiza el tratamiento de datos personales de conformidad con la legislación aplicable de la República de Costa Rica, incluyendo la **Ley N.º 8968, Ley de Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales**, y demás normativa que resulte aplicable.

El tratamiento de los datos personales se realizará respetando los principios de legalidad, transparencia, finalidad, proporcionalidad, seguridad y confidencialidad que correspondan.

2. RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

El responsable del tratamiento de los datos personales recopilados a través de los canales de VELTO será el titular o responsable legal de **VELTO | Crafted Sandwich House**, con domicilio y operación en Costa Rica.

Para consultas relacionadas con esta Política de Privacidad, solicitudes relacionadas con datos personales o cualquier asunto relacionado con privacidad, puede comunicarse con VELTO mediante nuestros canales oficiales de contacto:

WhatsApp: +506 6332-8888

Correo: velto.admin.cr@gmail.com

En caso de que VELTO incorpore otros canales oficiales de contacto, estos serán comunicados oportunamente a través de sus medios oficiales.

3. ¿QUÉ DATOS PERSONALES PODEMOS RECOPIRAR?

Dependiendo de la interacción que usted tenga con VELTO, podemos recopilar únicamente los datos que resulten razonablemente necesarios para atender su solicitud o prestar nuestros servicios.

Entre ellos pueden encontrarse:

3.1. Datos de identificación y contacto

- Nombre y apellidos.
- Número telefónico.
- Número de WhatsApp.
- Correo electrónico, cuando sea proporcionado.
- Información necesaria para establecer comunicación con usted.

3.2. Información relacionada con pedidos

Cuando una persona realiza un pedido, podemos recopilar información necesaria para procesarlo, incluyendo:

- Productos solicitados.
- Cantidad de productos.
- Fecha y hora solicitadas.
- Información relacionada con la entrega.
- Nombre de la persona que recibe.
- Número de contacto.
- Ubicación o dirección necesaria para realizar la entrega.
- Información relacionada con el estado del pedido.
- Comprobantes o referencias de pago cuando sea necesario verificar una transacción.

3.3. Información relacionada con restricciones alimentarias

Si una persona informa voluntariamente sobre alergias, intolerancias, restricciones alimentarias, preferencias o necesidades relacionadas con los alimentos, dicha información podrá ser utilizada exclusivamente para atender la solicitud comunicada y adoptar las medidas razonables correspondientes.

VELTO recomienda informar previamente cualquier alergia, intolerancia o restricción alimentaria que deba ser considerada antes de confirmar un pedido.

La comunicación de una restricción alimentaria no constituye, por sí misma, una garantía de ausencia absoluta de trazas o contaminación cruzada, especialmente cuando diferentes ingredientes son manipulados dentro de un mismo entorno de producción.

3.4. Información técnica y de navegación

Cuando una persona visita nuestro sitio web, determinadas tecnologías pueden recopilar información técnica básica, dependiendo de las herramientas utilizadas en el sitio, como:

- Dirección IP.
- Tipo de dispositivo.
- Sistema operativo.
- Navegador utilizado.
- Fecha y hora de acceso.
- Páginas visitadas.
- Información técnica necesaria para el funcionamiento y seguridad del sitio.

La recopilación de este tipo de información dependerá de las herramientas, servicios y configuraciones implementadas en el sitio web.

4. ¿CÓMO RECOPILAMOS LOS DATOS?

Los datos personales pueden ser proporcionados directamente por usted cuando:

- Se comunica con VELTO por WhatsApp.
- Realiza una consulta.
- Solicita información sobre nuestros productos.
- Realiza o coordina un pedido.
- Solicita una entrega.
- Se comunica mediante teléfono, correo electrónico u otros canales oficiales.
- Participa voluntariamente en promociones, actividades o comunicaciones de VELTO.
- Navega o interactúa con nuestro sitio web, cuando las tecnologías utilizadas permitan recopilar determinada información técnica.

VELTO procura recopilar únicamente la información necesaria para la finalidad para la cual fue proporcionada.

5. FINALIDADES DEL TRATAMIENTO

Los datos personales podrán ser utilizados para las siguientes finalidades:

5.1. Atención al cliente

- Responder consultas.
- Brindar información sobre nuestros productos.
- Atender solicitudes.
- Dar seguimiento a comunicaciones iniciadas por el usuario.

5.2. Gestión de pedidos

- Registrar y gestionar pedidos.
- Confirmar disponibilidad.
- Coordinar fechas y horarios.
- Coordinar entregas.
- Contactar a la persona relacionada con un pedido.
- Resolver incidencias relacionadas con pedidos.

5.3. Gestión de pagos

Cuando sea necesario, determinada información podrá utilizarse para verificar pagos, identificar una transacción o atender consultas relacionadas con una operación comercial.

VELTO no solicita mediante sus canales de atención contraseñas bancarias, códigos de seguridad, PIN, claves de banca electrónica ni información equivalente.

5.4. Seguridad y prevención de fraude

Podemos utilizar determinada información para proteger nuestros canales, prevenir usos fraudulentos, investigar incidentes y proteger los derechos e intereses legítimos de VELTO, sus clientes y terceros.

5.5. Cumplimiento de obligaciones legales

Los datos podrán ser tratados cuando sea necesario para cumplir obligaciones legales, regulatorias, administrativas, fiscales, contables o requerimientos de autoridades competentes.

5.6. Comunicaciones comerciales

Cuando corresponda y de conformidad con la normativa aplicable, VELTO podrá enviar información relacionada con productos, novedades, promociones, actividades o servicios.

Las comunicaciones comerciales se realizarán respetando las reglas aplicables al consentimiento y a las comunicaciones electrónicas no solicitadas.

La persona podrá solicitar dejar de recibir comunicaciones comerciales.

6. BASE Y LEGITIMIDAD DEL TRATAMIENTO

VELTO tratará los datos personales únicamente para fines legítimos y determinados.

Dependiendo de la situación concreta, el tratamiento podrá fundamentarse en:

- El consentimiento de la persona titular.

- La gestión de una solicitud realizada por la persona.
- La ejecución o preparación de una relación comercial.
- El cumplimiento de obligaciones legales.
- La protección de derechos e intereses legítimos, cuando resulte jurídicamente aplicable.

Cuando el tratamiento requiera consentimiento, este será solicitado de acuerdo con la normativa aplicable.

7. DATOS RELACIONADOS CON RESTRICCIONES ALIMENTARIAS

VELTO reconoce que determinada información relacionada con salud, alergias o condiciones personales puede tener un carácter especialmente delicado.

Por ello, recomendamos a los clientes comunicar únicamente la información estrictamente necesaria para que podamos comprender y atender su solicitud.

Cuando una persona comunique voluntariamente una restricción alimentaria, dicha información será utilizada exclusivamente en la medida necesaria para atender la solicitud correspondiente.

VELTO no utilizará esta información para fines comerciales ajenos a la atención del pedido o solicitud para la cual fue comunicada.

En ningún caso deberá utilizarse el sitio web o los canales de contacto de VELTO para enviar información médica que no resulte necesaria para la atención del pedido.

8. COMPARTICIÓN DE DATOS CON TERCEROS

VELTO no comercializa ni vende los datos personales de sus clientes.

Podremos compartir información limitada con terceros únicamente cuando resulte necesario para prestar un servicio, gestionar una operación, cumplir una obligación legal o proteger nuestros derechos.

Esto puede incluir, según corresponda:

- Proveedores tecnológicos.
- Proveedores de servicios de comunicación.
- Procesadores o proveedores de servicios de pago.
- Proveedores relacionados con logística o entrega.
- Servicios de alojamiento, infraestructura o administración tecnológica.
- Asesores profesionales.

- Autoridades públicas cuando exista una obligación legal o requerimiento válido.

VELTO procurará que dichos terceros utilicen la información únicamente para las finalidades correspondientes y adopten medidas razonables de seguridad y confidencialidad.

9. WHATSAPP Y OTROS SERVICIOS DE TERCEROS

VELTO utiliza WhatsApp como uno de sus principales canales de comunicación y recepción de pedidos.

Cuando una persona se comunica con VELTO mediante WhatsApp, sus datos también pueden estar sujetos a las políticas, condiciones y prácticas de privacidad de WhatsApp y de su proveedor correspondiente.

VELTO no controla las políticas de privacidad, seguridad, almacenamiento o tratamiento de datos de servicios tecnológicos de terceros.

Se recomienda consultar directamente las políticas aplicables de dichos proveedores.

10. SITIO WEB Y COOKIES

El sitio web de VELTO puede utilizar cookies u otras tecnologías similares cuando sean necesarias para su funcionamiento, seguridad, análisis o mejora de la experiencia de navegación.

Las cookies son pequeños archivos o identificadores que pueden almacenarse en el dispositivo del visitante.

Dependiendo de las herramientas implementadas, pueden utilizarse para:

- Mantener el funcionamiento del sitio.
- Recordar determinadas configuraciones.
- Obtener estadísticas de navegación.
- Mejorar el contenido y funcionamiento del sitio.
- Detectar problemas técnicos o de seguridad.

VELTO podrá actualizar las tecnologías utilizadas en su sitio web. En caso de incorporar herramientas que requieran consentimiento específico conforme a la legislación aplicable, se implementarán los mecanismos correspondientes.

11. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

VELTO adopta medidas razonables de carácter técnico, administrativo y organizativo destinadas a proteger los datos personales contra acceso no autorizado, pérdida, alteración, divulgación indebida o uso no autorizado.

No obstante, ninguna transmisión de información a través de Internet, sistema electrónico o medio de comunicación puede garantizarse como absolutamente segura.

En consecuencia, aunque VELTO procura proteger adecuadamente la información bajo su control, no puede garantizar seguridad absoluta frente a todos los riesgos tecnológicos existentes.

12. CONSERVACIÓN DE LOS DATOS

VELTO conservará los datos personales durante el tiempo que resulte razonablemente necesario para cumplir las finalidades para las cuales fueron recopilados, gestionar relaciones comerciales, atender solicitudes, cumplir obligaciones legales o resolver posibles controversias.

Cuando los datos ya no sean necesarios y no exista una obligación legal de conservación, VELTO podrá proceder a su eliminación, anonimización o aplicación de las medidas correspondientes.

13. DERECHOS DE LAS PERSONAS TITULARES

De conformidad con la legislación costarricense aplicable, las personas titulares de datos personales podrán ejercer los derechos que les correspondan respecto de la información que VELTO mantenga sobre ellas.

Entre otros, podrán solicitar:

- Conocer qué información personal mantiene VELTO sobre ellas.
- Solicitar la actualización de información incorrecta.
- Solicitar la rectificación de información inexacta.
- Solicitar la eliminación de información cuando legalmente corresponda.
- Solicitar información sobre la finalidad para la cual sus datos son utilizados.
- Oponerse o retirar su consentimiento cuando el tratamiento se base en el consentimiento y resulte legalmente procedente.

Para realizar una solicitud, la persona deberá comunicarse con VELTO mediante nuestros canales oficiales.

VELTO podrá solicitar información razonable para verificar la identidad del solicitante antes de atender determinadas solicitudes, con el objetivo de proteger los datos personales frente a solicitudes fraudulentas o no autorizadas.

14. COMUNICACIONES COMERCIALES

Las personas podrán solicitar no recibir comunicaciones comerciales de VELTO.

Cuando una persona manifieste su decisión de no recibir comunicaciones comerciales, VELTO gestionará dicha solicitud dentro de un plazo razonable y conforme a las obligaciones legales aplicables.

La solicitud de dejar de recibir comunicaciones comerciales no necesariamente impedirá que VELTO envíe comunicaciones estrictamente necesarias para gestionar un pedido, atender una consulta, realizar una operación pendiente o cumplir una obligación legal.

15. DATOS DE MENORES DE EDAD

VELTO no solicita deliberadamente datos personales de menores de edad para fines comerciales que no resulten necesarios.

Cuando una interacción involucre a una persona menor de edad, el tratamiento de sus datos deberá realizarse conforme a la legislación costarricense aplicable y a las garantías especiales correspondientes.

16. ENLACES A SITIOS DE TERCEROS

El sitio web de VELTO puede contener enlaces a páginas, plataformas o servicios de terceros.

VELTO no es responsable por las prácticas de privacidad, seguridad, contenido o tratamiento de datos de sitios externos.

Se recomienda revisar las políticas de privacidad correspondientes antes de proporcionar información personal a terceros.

17. ACTUALIZACIONES DE ESTA POLÍTICA

VELTO podrá modificar o actualizar esta Política de Privacidad cuando sea necesario debido a cambios legales, regulatorios, tecnológicos, operativos o en los servicios ofrecidos.

La versión vigente será publicada en el sitio web de VELTO e indicará su fecha de actualización.

18. CONTACTO

Para consultas, solicitudes o reclamos relacionados con el tratamiento de datos personales, puede comunicarse con VELTO mediante:

VELTO | Crafted Sandwich House

WhatsApp: +506 6332-8888

Teléfono alternativo: +506 6448-6063

Última actualización: 9 de septiembre de 2026.