

TÉRMINOS Y CONDICIONES

Última actualización: 9 de septiembre de 2026

1. INFORMACIÓN GENERAL

Bienvenido a **VELTO | Crafted Sandwich House** ("VELTO", "nosotros", "nuestro" o "la empresa").

Estos Términos y Condiciones regulan el acceso y uso del sitio web de VELTO, así como las condiciones generales aplicables a las consultas, pedidos, pagos, entregas y demás interacciones comerciales realizadas a través de nuestros canales oficiales.

Al utilizar nuestro sitio web o solicitar productos y servicios de VELTO, la persona usuaria acepta estos Términos y Condiciones en lo que resulten aplicables.

En caso de no estar de acuerdo con estos términos, recomendamos abstenerse de utilizar nuestros servicios.

Estos términos se aplican sin perjuicio de los derechos que la legislación costarricense reconoce a los consumidores.

2. NATURALEZA DEL SITIO WEB

El sitio web de VELTO tiene como finalidad principal proporcionar información sobre:

- La marca y concepto de VELTO.
- Nuestros productos.
- El menú.
- Información general sobre nuestros servicios.
- Horarios de atención.
- Zonas de entrega.
- Canales oficiales de contacto.
- Información relacionada con pedidos y promociones, cuando corresponda.

En su configuración actual, el sitio web **no constituye necesariamente una plataforma de comercio electrónico con carrito de compra y pago automático.**

Los pedidos se gestionan principalmente mediante los canales oficiales de comunicación de VELTO, especialmente WhatsApp.

La publicación de un producto en el sitio web no constituye por sí misma una confirmación de disponibilidad ni una aceptación automática de un pedido.

3. INFORMACIÓN DE LOS PRODUCTOS

VELTO procura que la información publicada sobre sus productos sea clara, precisa y actualizada.

No obstante, pueden existir variaciones razonables en:

- Presentación.
- Disponibilidad.
- Ingredientes sujetos a temporada o abastecimiento.
- Peso o tamaño de determinados productos.
- Apariencia final del producto.

Las fotografías utilizadas con fines comerciales son de carácter ilustrativo y pueden presentar diferencias razonables respecto del producto finalmente entregado.

VELTO podrá modificar, sustituir, retirar o actualizar productos del menú cuando resulte necesario.

4. PRECIOS

Los precios de los productos serán los indicados en el menú vigente de VELTO o comunicados al cliente por los canales oficiales.

Los precios podrán modificarse cuando VELTO lo considere necesario, sin afectar pedidos previamente confirmados, salvo que exista una circunstancia excepcional que deba ser comunicada al cliente.

Cuando corresponda, los precios publicados incluirán los impuestos legalmente aplicables.

Los cargos de entrega o transporte, cuando correspondan, serán informados antes de confirmar el pedido.

5. HORARIO DE ATENCIÓN

El horario habitual de atención al público general de VELTO es:

Lunes a viernes: 8:00 a. m. a 4:00 p. m.

VELTO podrá establecer rutas o jornadas especiales algunos sábados.

La disponibilidad de atención, producción, pedidos y entregas puede variar en días feriados, situaciones extraordinarias, mantenimiento, condiciones operativas u otras circunstancias que impidan prestar el servicio habitual.

6. PEDIDOS

Los pedidos deben realizarse mediante los canales oficiales de VELTO.

El principal canal de pedidos es:

WhatsApp: +506 6332-8888

Como número alternativo:

+506 6448-6063

Un pedido se considerará **confirmado únicamente cuando VELTO haya comunicado expresamente su confirmación**, incluyendo, cuando corresponda:

- Productos solicitados.
- Cantidades.
- Precio.
- Fecha.
- Horario o ventana de entrega.
- Lugar de entrega.
- Condiciones de pago.

El simple envío de un mensaje, solicitud o consulta no garantiza la disponibilidad del producto ni la aceptación del pedido.

7. HORA LÍMITE PARA PEDIDOS DEL MISMO DÍA

Los pedidos para entrega durante el mismo día deberán realizarse en días hábiles **antes de las 11:00 a. m.**

Los pedidos recibidos después de dicha hora podrán ser trasladados a una fecha posterior, sujeto a disponibilidad y confirmación de VELTO.

La recepción de una solicitud fuera del horario establecido no obliga a VELTO a procesarla o entregarla el mismo día.

8. HORARIO DE ENTREGAS

Las entregas regulares se realizan:

Lunes a viernes, entre 12:00 mediodía y 3:00 p. m.

Las entregas se realizan previa coordinación y confirmación con VELTO.

La hora exacta de entrega podrá variar debido a factores operativos, tráfico, condiciones climáticas, volumen de pedidos, disponibilidad de rutas u otras circunstancias razonables relacionadas con el servicio de entrega.

Cuando sea posible, VELTO procurará comunicar cualquier retraso significativo.

9. ZONAS DE ENTREGA

Las zonas regulares de entrega incluyen:

- El Coyol.
- San Rafael de Alajuela.
- Lindora.
- Santa Ana.
- Belén.
- Escazú.
- La Sabana.

La cobertura puede variar según la ubicación exacta, ruta disponible, condiciones operativas, volumen del pedido o restricciones de acceso.

Por motivos de seguridad, logística u operación, determinadas calles, condominios, edificios, instalaciones o ubicaciones podrían estar excluidos del servicio de entrega.

VELTO comunicará esta circunstancia al cliente cuando corresponda.

10. ENTREGA DEL PEDIDO

El cliente deberá proporcionar información suficiente y correcta para realizar la entrega.

Cuando la entrega se realice en una empresa, condominio, edificio, oficina u otra ubicación con controles de acceso, el cliente deberá informar cualquier requisito necesario para permitir el ingreso o recepción del pedido.

VELTO no será responsable por retrasos ocasionados por:

- Información incorrecta o incompleta.
- Imposibilidad de localizar la dirección.
- Falta de respuesta del cliente.

- Restricciones de acceso.
- Ausencia de la persona encargada de recibir.
- Condiciones de seguridad del lugar.
- Situaciones de fuerza mayor o circunstancias ajenas al control razonable de VELTO.

Cuando una entrega no pueda completarse por causas atribuibles al cliente, VELTO podrá coordinar una nueva entrega, sujeta a disponibilidad y a los costos adicionales que correspondan, cuando sean aplicables.

11. CONDICIONES DE PAGO

Las condiciones generales de pago son las siguientes:

Pedidos de hasta 6 sándwiches

Todo pedido de **6 sándwiches o menos** deberá ser pagado al momento de realizar el pedido.

Pedidos de más de 6 unidades

Para pedidos de **más de 6 unidades**, se deberá cancelar como mínimo el **50% del valor total por adelantado**.

El saldo restante deberá cancelarse contra entrega, salvo que VELTO y el cliente acuerden expresamente otra condición.

La preparación de pedidos grandes podrá quedar condicionada a la recepción del anticipo correspondiente.

12. MÉTODOS DE PAGO

VELTO podrá aceptar los siguientes métodos de pago:

SINPE Móvil

+506 6332-8888

A nombre de:

José Rodolfo Rodríguez

Transferencia bancaria

BCR — Colones

IBAN: CR57015202001197656813

BCR — Dólares

IBAN: CR44015202001344439678

BAC — Colones

IBAN: CR48010200009671093561

Link de pago

VELTO podrá proporcionar, previa solicitud, un enlace de pago seguro habilitado para:

- Visa.
- Mastercard.
- American Express.

VELTO no solicitará contraseñas bancarias, códigos PIN, claves de banca electrónica ni códigos de seguridad mediante WhatsApp u otros canales de comunicación.

13. CONFIRMACIÓN DEL PAGO

La persona cliente deberá proporcionar el comprobante de pago cuando sea necesario para verificar la transacción.

Un comprobante enviado por el cliente no necesariamente implica que el pago haya sido acreditado.

VELTO podrá verificar la recepción efectiva de los fondos antes de confirmar o procesar determinados pedidos.

14. CAMBIOS O CANCELACIONES DE PEDIDOS

Debido a la naturaleza de los productos alimenticios y a que los pedidos pueden prepararse específicamente para una fecha determinada, las solicitudes de cambio o cancelación deberán comunicarse a VELTO lo antes posible.

Los cambios estarán sujetos a:

- Estado de preparación del pedido.
- Disponibilidad de ingredientes.
- Capacidad operativa.
- Fecha y hora de la solicitud.
- Condiciones específicas del pedido.

Una vez iniciado el proceso de preparación, determinados cambios o cancelaciones podrían no ser posibles.

VELTO procurará, cuando razonablemente sea posible, ofrecer una solución al cliente de acuerdo con las circunstancias particulares del pedido y la legislación aplicable.

Nada de lo dispuesto en esta sección pretende limitar derechos irrenunciables reconocidos al consumidor por la legislación costarricense.

15. PEDIDOS GRANDES, CORPORATIVOS Y EVENTOS

Los pedidos de mayor volumen, corporativos, reuniones, capacitaciones, eventos u otras actividades especiales podrán estar sujetos a condiciones particulares.

Estas condiciones pueden incluir:

- Anticipación mínima.
- Cantidad mínima de productos.
- Pago anticipado.
- Condiciones específicas de entrega.
- Horarios especiales.
- Disponibilidad de producción.
- Requerimientos logísticos.

Las condiciones particulares serán comunicadas y confirmadas con el cliente antes de aceptar el pedido.

16. RESTRICCIONES ALIMENTARIAS Y ALERGIAS

El cliente tiene la responsabilidad de informar a VELTO, **antes de confirmar el pedido**, cualquier alergia, intolerancia, restricción alimentaria o ingrediente que deba ser evitado.

VELTO procurará atender las restricciones comunicadas de acuerdo con sus posibilidades operativas.

Sin embargo, debido a la naturaleza de la preparación y manipulación de alimentos, diferentes ingredientes pueden ser manipulados dentro de un mismo entorno de producción.

Por esta razón, VELTO no puede garantizar la ausencia absoluta de trazas o contaminación cruzada de determinados ingredientes.

Cuando una persona padezca una alergia grave o potencialmente mortal, deberá comunicarlo expresamente antes de realizar el pedido.

VELTO podrá rechazar o modificar un pedido cuando considere que no puede prepararlo de manera razonablemente segura conforme a la restricción comunicada.

17. CONSERVACIÓN Y CONSUMO

Los productos alimenticios deberán ser recibidos, manipulados y conservados por el cliente siguiendo las instrucciones que VELTO comunique cuando corresponda.

Una vez entregado el producto, la responsabilidad sobre su adecuada conservación y manipulación pasará al cliente, salvo que exista una obligación legal que disponga lo contrario.

VELTO recomienda consumir los productos dentro del período indicado en el empaque o comunicación correspondiente y mantener aquellos productos que requieran refrigeración bajo las condiciones indicadas.

18. CALIDAD DEL PRODUCTO Y RECLAMOS

VELTO procura entregar productos que cumplan con las características y estándares comunicados al cliente.

Si una persona considera que existe un problema con un pedido, deberá comunicarse con VELTO tan pronto como sea razonablemente posible, proporcionando información suficiente para identificar la orden y, cuando corresponda, fotografías o evidencia del inconveniente.

Los reclamos serán evaluados individualmente considerando, entre otros aspectos:

- Producto recibido.
- Pedido confirmado.
- Estado del producto.
- Momento en que fue reportado el inconveniente.
- Condiciones de transporte y conservación.
- Naturaleza del reclamo.

Nada en estos términos limita los derechos que la legislación costarricense reconoce al consumidor.

19. DISPONIBILIDAD DE PRODUCTOS

Los productos están sujetos a disponibilidad.

VELTO podrá experimentar situaciones de falta temporal de determinados ingredientes o productos.

En caso de que un producto previamente solicitado no pueda ser preparado, VELTO comunicará la situación al cliente y podrá proponer una alternativa o gestionar la solución correspondiente.

La aceptación de un pedido estará siempre sujeta a la disponibilidad y confirmación de VELTO.

20. PROMOCIONES Y BENEFICIOS

Las promociones, descuentos, programas de fidelización, pases, campañas o beneficios especiales que VELTO publique estarán sujetos a las condiciones particulares comunicadas para cada uno.

Las promociones pueden tener:

- Fechas de vigencia.
- Cantidades limitadas.
- Horarios específicos.
- Zonas determinadas.
- Condiciones de compra.
- Restricciones de acumulación.
- Otras condiciones particulares.

Las condiciones específicas de cada promoción prevalecerán sobre las condiciones generales cuando exista una diferencia respecto de dicha promoción.

21. PROPIEDAD INTELECTUAL

Todo el contenido del sitio web de VELTO, incluyendo, entre otros:

- Nombre VELTO.
- Logotipos.
- Identidad visual.
- Fotografías.
- Diseños.
- Textos.
- Gráficos.
- Ilustraciones.
- Menús.
- Elementos audiovisuales.
- Diseños de empaque.

- Materiales de comunicación.

pertenece a VELTO o se utiliza legítimamente con autorización de sus respectivos titulares.

Queda prohibida la reproducción, modificación, distribución, publicación, comercialización o utilización del contenido del sitio con fines comerciales sin autorización previa, salvo aquellos usos permitidos por la legislación aplicable.

22. USO ADECUADO DEL SITIO WEB

La persona usuaria se compromete a utilizar el sitio web de forma lícita y responsable.

Queda prohibido utilizar el sitio para:

- Realizar actividades fraudulentas.
 - Intentar acceder sin autorización a sistemas o información.
 - Introducir código malicioso.
 - Interferir con el funcionamiento del sitio.
 - Suplantar la identidad de otra persona.
 - Obtener información mediante mecanismos no autorizados.
 - Utilizar el contenido de VELTO de manera que infrinja derechos de terceros.
-

23. DISPONIBILIDAD DEL SITIO WEB

VELTO procurará mantener el sitio web disponible y funcionando correctamente.

Sin embargo, el sitio puede presentar interrupciones temporales debido a:

- Mantenimiento.
- Actualizaciones.
- Problemas técnicos.
- Fallas de proveedores tecnológicos.
- Problemas de conectividad.
- Ataques o incidentes de seguridad.
- Circunstancias de fuerza mayor.

VELTO no garantiza que el sitio estará disponible de manera ininterrumpida en todo momento.

24. ENLACES A TERCEROS

El sitio web puede incluir enlaces hacia servicios, plataformas o páginas administradas por terceros.

Estos enlaces se proporcionan como referencia o facilidad para el usuario.

VELTO no controla necesariamente el contenido, funcionamiento, disponibilidad, seguridad o políticas de privacidad de dichos sitios.

25. RESPONSABILIDAD

VELTO será responsable en los términos establecidos por la legislación costarricense aplicable.

Nada en estos Términos y Condiciones pretende excluir, limitar o renunciar a derechos que legalmente correspondan a los consumidores.

VELTO no será responsable por situaciones que se encuentren fuera de su control razonable, incluyendo determinados eventos de fuerza mayor, interrupciones de servicios externos, condiciones extraordinarias de tráfico, restricciones de acceso, fallas de terceros o circunstancias imprevisibles que afecten la operación.

26. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

El tratamiento de los datos personales proporcionados a VELTO se regirá por nuestra **Política de Privacidad**, disponible en el sitio web.

La utilización de nuestros canales de comunicación implica que la información proporcionada podrá ser utilizada para atender la solicitud, gestionar pedidos, realizar entregas, procesar pagos, brindar servicio al cliente y cumplir las finalidades informadas en nuestra Política de Privacidad.

27. COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS

Cuando una persona se comunique con VELTO por medios electrónicos, incluyendo WhatsApp, acepta que determinadas comunicaciones relacionadas con su consulta, pedido, pago, entrega o servicio puedan realizarse por dichos medios.

Las comunicaciones comerciales se realizarán de acuerdo con la legislación aplicable.

El hecho de proporcionar un número telefónico o correo electrónico para gestionar un pedido no implica necesariamente autorización para recibir comunicaciones comerciales distintas de las relacionadas con dicha operación.

28. MODIFICACIONES DE ESTOS TÉRMINOS

VELTO podrá actualizar estos Términos y Condiciones cuando resulte necesario debido a cambios en sus servicios, procesos, legislación, tecnología u operación.

La versión vigente será publicada en el sitio web y mostrará la fecha de su última actualización.

Las modificaciones no afectarán derechos adquiridos ni condiciones de pedidos que ya hayan sido confirmados, salvo cuando la modificación sea necesaria para cumplir una obligación legal.

29. LEGISLACIÓN APLICABLE

Estos Términos y Condiciones se regirán e interpretarán de conformidad con las leyes de la **República de Costa Rica**, sin perjuicio de los derechos que la legislación costarricense reconozca a los consumidores.

Cualquier controversia será atendida inicialmente mediante comunicación directa con VELTO, procurando alcanzar una solución razonable.

Lo anterior se establece sin perjuicio del derecho de las partes de acudir a las autoridades administrativas, mecanismos de resolución de conflictos o tribunales competentes que correspondan conforme al ordenamiento jurídico costarricense.

30. CONTACTO

Para consultas relacionadas con estos Términos y Condiciones, pedidos, productos o servicios, puede comunicarse con VELTO mediante:

VELTO | Crafted Sandwich House

WhatsApp: +506 6332-8888

Correo: velto.admin.cr@gmail.com

Horario de atención:

Lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 4:00 p. m.

Última actualización: 9 de septiembre de 2026.