

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA TIENDA EN LÍNEA RAFELITAS

Última actualización: septiembre de 2026 1. Identificación del comercio

El sitio web **<https://tienda.rafelitas.com/>** es la tienda virtual de **ANGELUS S&Z INVERSIONES SRL**, cédula jurídica **3-102-798585**, empresa costarricense dedicada a la elaboración, comercialización y distribución de tortillas de maíz, tortillas tostadas, snacks y otros productos alimenticios comercializados bajo la marca **Rafelitas**.

Para consultas relacionadas con la tienda en línea, pedidos, productos o servicio al cliente, puede comunicarse mediante:

Correo electrónico: info@rafelitas.com

Teléfono y WhatsApp: 4001-4610

Sitio web principal: <https://rafelitas.com/>

Las órdenes realizadas mediante la tienda virtual son preparadas y despachadas desde **Orotina, Alajuela, Costa Rica**.

El acceso, navegación y utilización de esta tienda, así como la realización de una compra, implica la aceptación de los presentes Términos y Condiciones.

2. Productos

Rafelitas comercializa productos alimenticios, principalmente tortillas de maíz, tortillas tostadas, snacks y productos relacionados.

Las fotografías utilizadas en la tienda tienen como objetivo representar los productos de la manera más fiel posible. Podrían existir pequeñas diferencias en colores, formas, tamaños o presentación propias del proceso de producción, especialmente cuando se trate de productos alimenticios.

La disponibilidad de los productos está sujeta a inventario. En caso de que un producto comprado no se encuentre disponible por un error de inventario u otra circunstancia excepcional, Rafelitas se comunicará con el cliente para ofrecer una sustitución, crédito, modificación del pedido o devolución del importe correspondiente, según proceda y con aceptación del consumidor.

3. Precios

Los precios vigentes serán los mostrados en la tienda virtual al momento de realizar la compra.

Antes de confirmar el pedido, el cliente podrá visualizar el detalle de los productos seleccionados, cantidades, precios, impuestos cuando correspondan, costo de envío y monto total de la transacción.

El costo del envío no se considera incluido en el precio del producto salvo que la tienda indique expresamente lo contrario mediante una promoción.

Rafelitas podrá modificar sus precios en cualquier momento; sin embargo, cualquier modificación posterior no afectará pedidos que ya hayan sido debidamente confirmados.

4. Formas de pago

La tienda podrá aceptar los siguientes medios de pago:

Tarjetas de crédito o débito mediante **Tilopay**.

SINPE Móvil.

Transferencia bancaria.

Cualquier otro medio de pago que posteriormente sea habilitado y mostrado al consumidor durante el proceso de compra.

En pagos mediante SINPE Móvil o transferencia bancaria, el pedido podrá quedar sujeto a la efectiva verificación y acreditación de los fondos antes de ser procesado.

En pagos electrónicos con tarjeta, la información financiera es procesada mediante las plataformas autorizadas utilizadas por la tienda. Rafelitas no recibe ni almacena directamente los números completos de tarjetas, códigos CVV u otra información financiera sensible que sea procesada por la respectiva plataforma de pagos.

5. Confirmación y perfeccionamiento de la compra

Antes de finalizar el proceso de compra, el cliente tendrá la oportunidad de revisar los productos seleccionados, cantidades, dirección de entrega, medio de pago, costo de envío y monto total.

Una vez realizada la compra, NIDUX enviará al correo electrónico registrado por el cliente un comprobante o confirmación con la información del pedido.

En aquellos medios de pago que requieran verificación, como transferencia bancaria o SINPE Móvil, el procesamiento del pedido quedará sujeto a la confirmación efectiva del pago.

El cliente podrá conservar electrónicamente una copia de estos Términos y Condiciones.

6. Seguridad de la tienda

La tienda utiliza protocolos de seguridad HTTPS y certificados SSL para proteger la comunicación entre el navegador del cliente y la plataforma.

Los pagos electrónicos se procesan mediante proveedores externos especializados y los mecanismos de seguridad correspondientes a cada plataforma.

El cliente también deberá tomar las precauciones razonables para proteger sus dispositivos, contraseñas, cuentas y demás credenciales personales utilizadas al efectuar compras por Internet.

7. ENVÍOS Y ENTREGAS 7.1 Cobertura

Actualmente los pedidos de la tienda Rafelitas se envían dentro de **Costa Rica**.

El principal proveedor logístico utilizado para los envíos será **Correos de Costa Rica mediante Pymexpress**, sin perjuicio de que Rafelitas pueda utilizar otros proveedores logísticos cuando resulte necesario.

No se ofrece, por el momento, la opción de retiro de pedidos en un punto físico.

7.2 Lugar de despacho

Todos los pedidos se preparan y despachan desde **Orotina, Alajuela**.

7.3 Costo de envío

El costo de envío dependerá principalmente de:

peso del pedido;

dimensiones del paquete;

lugar de destino;

modalidad de transporte;

tarifas vigentes del operador logístico; y

promociones de envío que eventualmente se encuentren vigentes.

Como referencia, la tarifa de envío configurada en la tienda podrá iniciar en aproximadamente **â,¡4.000 IVA incluido para paquetes de hasta 1 kilogramo**.

Cuando el pedido exceda dicho peso, el costo podrá aumentar.

El costo definitivo aplicable será siempre el que se muestre al cliente durante el proceso de compra y antes de confirmar y pagar el pedido.

Rafelitas podrá establecer promociones de envío gratuito o tarifas preferenciales a partir de determinados montos de compra. Dichas promociones podrán depender del peso del pedido, destino u otras condiciones que serán informadas al consumidor antes de finalizar la compra.

7.4 Preparación del pedido

Los pedidos debidamente pagados y confirmados serán preparados para su despacho en un plazo de hasta **2 días hábiles**.

Los pedidos realizados sábados, domingos o días feriados empezarán a procesarse a partir del siguiente día hábil.

Este plazo corresponde a la **preparación y despacho por parte de Rafelitas** y es independiente del tiempo de transporte y entrega del operador logístico.

7.5 Tiempo de entrega

Después de que el pedido sea entregado al operador logístico, el plazo final de entrega dependerá del lugar de destino y de los tiempos de servicio vigentes de Correos de Costa Rica o del transportista utilizado.

Cuando exista un número de guía o sistema de rastreo disponible, éste podrá ser suministrado al cliente.

Los plazos informados por el operador logístico constituyen tiempos estimados y podrán verse afectados por zonas de entrega especial, restricciones de acceso, condiciones climáticas, fuerza mayor, fechas de alta demanda u otras circunstancias fuera del control razonable de las partes.

7.6 Dirección incorrecta o entrega fallida

El cliente es responsable de proporcionar correctamente:

nombre del destinatario;

número telefónico;

provincia;

cantón;

distrito;

dirección exacta;

código postal, cuando sea solicitado; y

cualquier referencia necesaria para efectuar la entrega.

Si el pedido no puede ser entregado debido a información incorrecta o incompleta suministrada por el cliente y el paquete regresa a Rafelitas, se le notificará para coordinar un nuevo envío.

Cuando el error sea atribuible al cliente, el costo de un segundo envío deberá ser asumido por éste.

Cuando el error sea atribuible a Rafelitas, el nuevo envío no tendrá costo adicional para el consumidor.

7.7 Pérdida o daño durante el transporte

En caso de pérdida, daño o incidente relacionado con un envío, Rafelitas colaborará con el cliente y con el proveedor logístico para gestionar la reclamación correspondiente.

La contratación de un operador logístico externo no limita los derechos que la legislación costarricense reconoce al consumidor.

8. CANCELACIÓN DE PEDIDOS

El cliente podrá solicitar la cancelación de un pedido comunicándose al:

Correo: info@rafelitas.com

WhatsApp/Teléfono: 4001-4610

Cuando el pedido todavía no haya sido preparado o entregado al operador logístico, Rafelitas procurará tramitar la cancelación de inmediato.

Una vez despachado el pedido, la solicitud se tramitará conforme a las disposiciones legales aplicables al derecho de retracto, devoluciones y productos alimenticios.

La cancelación voluntaria aquí descrita no limita el derecho de retracto que corresponda legalmente al consumidor.

9. DERECHO DE RETRACTO

De conformidad con la legislación costarricense aplicable a las compras realizadas mediante comercio electrónico, el consumidor podrá ejercer el derecho de retracto dentro del plazo legal correspondiente.

Cuando proceda, el consumidor deberá comunicar su decisión por un medio que permita dejar constancia, incluyendo el correo electrónico:

info@rafelitas.com

Para ejercer este derecho después de haber recibido el producto, éste deberá encontrarse sin uso o consumo, en las mismas condiciones en que fue entregado y con su empaque original cuando corresponda.

Debido a que Rafelitas comercializa **productos alimenticios y consumibles**, el derecho de retracto estará sujeto a las excepciones establecidas por la legislación costarricense para bienes que, por su naturaleza, sean consumibles, perecederos o que no puedan ser revendidos después de haber sido abiertos, usados, consumidos o manipulados.

El ejercicio del derecho de retracto y cualquier devolución de dinero se tramitarán de conformidad con los plazos y condiciones que establezca la legislación vigente.

Cuando corresponda efectuar un reembolso de una compra realizada electrónicamente, éste se realizará mediante el mismo medio utilizado para efectuar el pago, salvo que legalmente proceda o las partes acuerden otra alternativa válida.

10. CAMBIOS, DEVOLUCIONES Y PRODUCTOS CON PROBLEMAS

Por tratarse de productos alimenticios, Rafelitas no puede aceptar nuevamente para la venta productos que hayan sido abiertos, consumidos o manipulados por razones de seguridad alimentaria, salvo cuando el reclamo corresponda a un defecto, incumplimiento, garantía u otra situación protegida legalmente.

El cliente deberá comunicarse con Rafelitas cuando reciba:

un producto diferente al solicitado;

una cantidad incorrecta;

un producto con el empaque dañado o abierto;

un producto que presente indicios de deterioro;

un producto vencido;

un producto con problemas atribuibles a fabricación o calidad; o

cualquier otra diferencia sustancial entre lo comprado y lo recibido.

Se recomienda comunicar cualquier problema visible relacionado con el transporte o entrega **tan pronto como sea posible**, preferiblemente dentro de las primeras 48 horas, acompañado de fotografías cuando resulte posible.

Este plazo recomendado de reporte **no limita ni sustituye los derechos de garantía establecidos por la legislación costarricense.**

Una vez analizado el caso, y cuando corresponda, Rafelitas podrá proceder con:

sustitución del producto;

reposición de unidades faltantes;

reenvío;

crédito a favor;

devolución total o parcial del importe; o

cualquier otra solución legalmente procedente y aceptada por el consumidor.

11. GARANTÍA

Los productos comercializados por Rafelitas cuentan con las garantías y derechos mínimos establecidos en la legislación costarricense de protección al consumidor.

La garantía legal mínima será de **30 días hábiles contados a partir de la entrega del producto**, sin perjuicio de las particularidades propias de los productos alimenticios, su fecha de vencimiento, vida útil, condiciones de almacenamiento y demás normativa especial aplicable.

La garantía cubrirá, según corresponda, defectos atribuibles a fabricación, empaque, calidad o diferencias entre el producto ofrecido y el producto entregado.

No procederán reclamos cuando el deterioro sea consecuencia comprobada de:

almacenamiento inadecuado posterior a la entrega;

exposición indebida a humedad, calor u otros agentes externos;

manipulación incorrecta por parte del consumidor;

apertura y conservación contrarias a las indicaciones del producto; o

daños producidos después de la entrega y no atribuibles a Rafelitas.

Lo anterior no limita ningún derecho irrenunciable reconocido al consumidor por la legislación vigente.

12. PROMOCIONES, DESCUENTOS Y CUPONES

Rafelitas podrá realizar promociones, descuentos, concursos, cupones y otras campañas comerciales.

Cada promoción podrá contar con condiciones particulares relacionadas con:

vigencia;

productos participantes;
inventario disponible;
monto mínimo de compra;
cantidad máxima por cliente;
costo o beneficio de envío; y
demás condiciones específicas.

Estas condiciones serán informadas al consumidor.

Los descuentos o promociones no eliminan los derechos de garantía ni demás derechos que legalmente correspondan al consumidor.

13. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

ANGELUS S&Z INVERSIONES SRL tratará la información personal suministrada por los usuarios de conformidad con la legislación costarricense aplicable en materia de protección de datos personales.

La información podrá utilizarse para las siguientes finalidades:

procesar y entregar pedidos;
verificar pagos;
comunicarse con el cliente respecto de su compra;
brindar servicio al cliente;
atender cambios, reclamos o garantías;
prevenir fraude y proteger la seguridad de las transacciones;
cumplir obligaciones legales, tributarias y comerciales; y
cuando el cliente lo haya autorizado, enviar comunicaciones comerciales, novedades, promociones o información relacionada con Rafelitas.

La información necesaria para completar un pedido podrá ser compartida únicamente con los proveedores que deban intervenir en el proceso, como NIDUX, Tilopay, entidades financieras, Correos de Costa Rica u otros proveedores logísticos o tecnológicos, según resulte necesario para ejecutar la transacción.

Rafelitas no venderá los datos personales de sus clientes.

El usuario podrá solicitar, según corresponda legalmente, acceso, rectificación, actualización o eliminación de sus datos personales comunicándose a:

info@rafelitas.com

El usuario podrá solicitar en cualquier momento dejar de recibir comunicaciones comerciales.

14. COMUNICACIONES COMERCIALES

Cuando el cliente haya otorgado su consentimiento para recibir noticias, promociones u otras comunicaciones comerciales, Rafelitas podrá contactarlo mediante los canales autorizados.

El cliente podrá solicitar la suspensión de dichas comunicaciones en cualquier momento.

La negativa a recibir comunicaciones promocionales no afectará las comunicaciones que sean necesarias para procesar pedidos, pagos, entregas, garantías o solicitudes de servicio.

15. PROPIEDAD INTELECTUAL

La marca **Rafelitas**, sus logotipos, diseños, fotografías, contenido gráfico, textos, empaques, elementos distintivos y demás propiedad intelectual utilizada en la tienda pertenece a ANGELUS S&Z INVERSIONES SRL o es utilizada con la correspondiente autorización de sus titulares, según corresponda.

Ningún contenido de esta tienda podrá ser reproducido, modificado, distribuido, utilizado comercialmente o presentado como propio sin la autorización previa correspondiente, salvo los usos expresamente permitidos por la legislación vigente.

Las marcas, nombres y elementos pertenecientes a terceros conservarán la titularidad de sus respectivos propietarios.

16. ATENCIÓN DE RECLAMOS Y CONSULTAS

Para cualquier consulta, reclamo, solicitud de garantía, inconveniente con una compra o ejercicio de derechos relacionados con la tienda, el consumidor podrá comunicarse mediante:

ANGELUS S&Z INVERSIONES SRL

Cédula jurídica: **3-102-798585**

Marca comercial: **Rafelitas**

Correo: **info@rafelitas.com**

Teléfono y WhatsApp: **4001-4610**

Lugar de operación y despacho: **Orotina, Alajuela, Costa Rica**

Rafelitas procurará atender y resolver las solicitudes de los consumidores de manera oportuna.

17. MODIFICACIONES DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES

Rafelitas podrá actualizar estos Términos y Condiciones cuando sea necesario debido a cambios operativos, tecnológicos, comerciales o legales.

Las nuevas condiciones serán publicadas en la tienda indicando su fecha de actualización.

Las modificaciones no afectarán retroactivamente los derechos adquiridos por consumidores en transacciones realizadas bajo condiciones anteriores cuando legalmente no corresponda.

18. LEGISLACIÓN APLICABLE

Las compras efectuadas mediante esta tienda se regirán por la legislación de la República de Costa

Rica, incluyendo las disposiciones aplicables de protección al consumidor, comercio electrónico y protección de datos personales.

Ninguna disposición de estos Términos y Condiciones deberá interpretarse como una renuncia o limitación a derechos irrenunciables reconocidos legalmente a los consumidores.

ANGELUS S&Z INVERSIONES SRL

Rafelitas

Cédula jurídica 3-102-798585

info@rafelitas.com

4001-4610

Orotina, Alajuela, Costa Rica

<https://rafelitas.com/>