Suplementos Costa Rica
Alvaba Group

Política de devoluciones y reembolsos

Última actualización: 26 de octubre de 2026

1. Compromiso con nuestros clientes

Alvaba Group Holding SRL, bajo el nombre comercial Suplementos Costa Rica, procura entregar productos que correspondan a lo ofrecido y atender oportunamente cualquier incidencia relacionada con una compra. Esta política establece las condiciones de las devoluciones comerciales voluntarias, el procedimiento para reportar productos dañados o defectuosos y la gestión de retractos, garantías y reembolsos. Se aplica sin perjuicio de los derechos que la legislación costarricense reconozca al consumidor.

2. Devolución comercial voluntaria de 30 días

Ofrecemos un plazo comercial voluntario de treinta días naturales contados desde la entrega del producto para solicitar su devolución, siempre que se cumplan estas condiciones:

- El producto debe estar sin abrir y sin usar.
- Debe conservar su empaque original, sellos de seguridad, etiquetas y accesorios, cuando corresponda.
- El cliente debe facilitar el número de pedido o un comprobante de compra.
- La solicitud debe realizarse dentro del plazo indicado. Esta política comercial voluntaria está diseñada para productos que puedan devolverse en condiciones adecuadas de higiene, seguridad y conservación. Por la naturaleza de los suplementos alimenticios, no se aceptarán bajo esta política voluntaria productos abiertos, utilizados, manipulados de forma que comprometa su integridad o que hayan perdido sus sellos de seguridad. Esta condición comercial no limita el derecho legal de retracto cuando corresponda ni las reclamaciones por defectos, daños, errores en el pedido o incumplimientos de lo ofrecido.

3. Productos en liquidación

Los productos en liquidación no participan en la política comercial voluntaria de devolución de treinta días, salvo que se indique expresamente lo contrario. Esta exclusión no elimina la garantía legal ni los derechos que puedan corresponder al consumidor por retracto, defectos, daños, entrega de un producto incorrecto o incumplimiento de las condiciones ofrecidas.

4. Derecho legal de retracto

Cuando una compra esté amparada por el derecho legal de retracto, el cliente podrá ejercerlo dentro del plazo y conforme al procedimiento y las condiciones establecidos por la legislación costarricense. Para las operaciones en las que resulte aplicable el régimen general de retracto, deberá considerarse el plazo legal de ocho días hábiles contado desde el perfeccionamiento de la venta, así como las condiciones y excepciones que establezca la normativa. El cliente podrá comunicar su decisión por escrito a comercial@suplementoscostarica.com o mediante un medio que permita dejar constancia de la solicitud y su fecha de envío o recepción. En la solicitud deberá indicar su nombre, número de pedido y voluntad de ejercer el derecho de retracto. Le informaremos sobre el procedimiento de devolución del producto y la forma de tramitar el reintegro. No se impondrán condiciones comerciales adicionales que eliminen o restrinjan indebidamente este derecho.

5. Productos defectuosos, dañados o incorrectos

Si recibes un producto dañado, defectuoso, equivocado o que no corresponde a lo ofrecido, comunícate con nosotros para reportar la incidencia. Para agilizar la atención, podremos solicitar número de pedido o comprobante de compra, descripción del problema y fotografías del producto, del empaque o del daño, cuando sean útiles para evaluar el caso. No será obligatorio aportar fotografías cuando no resulten razonablemente necesarias o cuando la ley disponga otra cosa. Una vez evaluada la incidencia, coordinaremos la solución que corresponda según la naturaleza del problema y la normativa aplicable. Esta podrá incluir reposición, reparación cuando proceda, devolución del dinero u otra solución legalmente adecuada. Cuando la incidencia sea atribuible al comercio y debamos asumir los gastos de devolución, estos no se trasladarán al cliente.

6. Cómo solicitar una devolución

Para iniciar una solicitud:

- Escríbenos a comercial@suplementoscostarica.com o al WhatsApp 8890-1181.
- Indica tu número de pedido y el producto que deseas devolver.
- Explica brevemente el motivo de la solicitud e indica si se trata de una devolución comercial, un retracto o un problema con el producto.
- Espera nuestras instrucciones sobre el procedimiento y la dirección de devolución.
- Conserva el comprobante de envío y el número de seguimiento, cuando corresponda. No envíes productos a una dirección que no haya sido confirmada por nuestro equipo. La falta de una autorización interna previa no podrá utilizarse para desconocer un derecho legal de retracto o garantía ejercido válidamente.

7. Costos de envío

En las devoluciones comerciales voluntarias de productos que cumplen las condiciones de esta política, el cliente asumirá el costo de transporte de retorno cuando corresponda y haya sido informado adecuadamente. En los casos de productos defectuosos, dañados, incorrectos o de incumplimiento atribuible al comercio, los gastos se atenderán conforme a la normativa aplicable y serán asumidos por el comercio cuando legalmente corresponda. Los costos de envío originales solo podrán descontarse de un reembolso cuando la ley lo permita. No se aplicarán deducciones que reduzcan los derechos irrenunciables del consumidor.

8. Reembolsos

Una vez determinado que procede un reembolso, te informaremos sobre su tramitación. Cuando se ejerza válidamente el derecho legal de retracto, se aplicarán los plazos y las reglas de reintegro establecidos por la normativa vigente. En el régimen general de retracto, el comercio contará con un plazo máximo de ocho días naturales para restituir los importes recibidos. El plazo se contará desde el día siguiente a la recepción del aviso de retracto o, si el comprador ya tiene el producto, desde el día siguiente a su devolución. En compras electrónicas, el reintegro se realizará por el mismo medio utilizado para el pago. Cuando el reembolso corresponda a otra causa, se tramitará conforme a la normativa aplicable y a las condiciones que correspondan al caso. Siempre que resulte legal y técnicamente procedente, el reintegro se efectuará mediante el medio de pago original. Los tiempos posteriores de acreditación pueden depender del proveedor de pagos o de la entidad financiera. No se sustituirá obligatoriamente un reembolso legalmente debido por un cupón o crédito de tienda.

9. Cambios y reposiciones

Si deseas cambiar un producto bajo nuestra política comercial voluntaria, comunícate con nosotros para comprobar su elegibilidad y disponibilidad. Cuando el cambio o la reposición procedan por un defecto, daño, error en el pedido o incumplimiento del comercio, la solución se ajustará a los derechos legales del cliente.

10. Conservación de productos

Por razones de seguridad, recomendamos conservar los productos en las condiciones indicadas en su etiqueta y no devolver productos que presenten contaminación, derrames o riesgos durante el transporte sin recibir primero instrucciones de nuestro equipo. No envíes por mensajería un producto que represente un riesgo de seguridad sin coordinación previa.

11. Contacto

Alvaba Group Holding SRL — Suplementos Costa Rica. Correo electrónico: comercial@suplementoscostarica.com. WhatsApp: 8890-1181. Sitio web: https://suplementoscostarica.com. Domicilio comercial: San Rafael, Montes de Oca, San José, Costa Rica.