

Política Oficial

Devoluciones de Dinero.

- 1- La política aplica para Almacenes El Colono S.A, con cédula de persona jurídica 3-101-082969, El Colono La Jungla S.A, cédula jurídica 3-101-476339 y Mercado de Materiales El Tanque S.A, cédula jurídica 3-101-136462.
- 2- Toda devolución de dinero por un monto inferior a ₡150,000.00 deberá realizarse en efectivo a través de las cajas.
- 3- Las devoluciones por contracargo o Transferencia se aplican únicamente a montos superiores a ₡150,000.
- 4- Toda devolución de dinero inferior a ₡150,000 del canal Ecommerce se realizarán por transferencia bancaria a la cuenta del titular.
- 5- En caso de anulaciones o devoluciones realizadas el mismo día de la facturación, si la factura fue pagada en efectivo, no existe restricción respecto al monto a devolver
- 6- Si la factura fue cancelada con tarjeta, se debe anular el Voucher correspondiente, siempre y cuando la gestión se realice el mismo día.
- 7- En aquellos casos en los que el cliente no desee la anulación del Voucher y opte por realizar una segunda factura con un monto inferior al inicialmente facturado, se procederá de la siguiente manera:
- 8- Si el monto a devolver es igual o inferior a ₡25,000.00, se deberá procesar la nueva factura con la anulación y el vuelto generado se devolverá el dinero al cliente en efectivo.
- 9- Si el monto a devolver supera los ₡25,000.00, se deberá realizar el proceso de "Adelanto de compra" junto con la "Devolución de Dinero adelanto compra contado", recalcando la firma del cliente como respaldo.
- 10- Si la factura fue pagada mediante depósito o transferencia, se podrá efectuar la devolución únicamente si se valida que la persona presente en la sucursal es quien realizó dicho pago.
- 11- Si el saldo de la devolución permanece sin utilizar por más de 90 días, será necesario realizar una solicitud ante la administración para su autorización.
- 12- En caso de que la persona que requiera utilizar el saldo no sea la misma que realizó el pago del documento, se deberá contar con la autorización escrita (Whatsapp, Correo) del titular del saldo para proceder con su utilización.
- 13- Aplica hasta el 31 de diciembre 2027 y podrá ser modificada mediante los canales oficiales de comunicación.