



Términos y Condiciones para Apartados y Devoluciones

En cumplimiento con lo establecido a la norma de protección al consumidor y los procesos internos de Casas Ponty y sus empresas subsidiarias (CASAS PONTY SA DE CV, INMOBILIARIA CORDILLERA SA DE CV y PROYECTOS PONTY DE QUERETARO SA DE CV), en lo sucesivo denominadas conjuntamente como "la Empresa", hacemos de su conocimiento la siguiente información respecto a los apartados (anticipos) y enganches:

1. Naturaleza de los Pagos y Comprobantes

- Las cantidades entregadas por concepto de apartado (anticipo) y enganche se abonan y forman parte integral del precio total del bien inmueble adquirido.

2. Derechos y Obligaciones Derivadas del Anticipo

Para el Consumidor (Cliente):

- Derechos:**
 - A la información y comprobación: Derecho a recibir información oportuna, completa, clara y veraz sobre las condiciones del pago, así como a obtener un comprobante que ampare la transacción.
 - A la devolución y compensación: Derecho a cancelar la operación y solicitar la devolución íntegra de su anticipo sin penalizaciones, siempre que se realice en los plazos convenidos. Si la cancelación es por causas imputables al proveedor, tiene derecho a la restitución y, en su caso, a una bonificación o compensación.
 - A la libre elección: Derecho a no ser presionado ni condicionado para la entrega de pagos o anticipos sin un acuerdo previo claro.
- Obligaciones:**
 - Realizar el pago del anticipo en el tiempo, lugar y forma acordados con el proveedor.
 - Notificar cualquier solicitud de cancelación siguiendo estrictamente los mecanismos y canales oficiales estipulados por la empresa.

Para el Proveedor (Empresa):

- Derechos:**
 - Recibir el pago por el anticipo o enganche conforme a lo acordado.
 - Aplicar las penalizaciones previamente informadas y estipuladas, únicamente en aquellos casos donde el consumidor cancele fuera de los plazos o condiciones convenidas.
- Obligaciones:**
 - Abonar de manera íntegra la cantidad recibida como anticipo al precio total del bien inmueble.



- Realizar las devoluciones solicitadas en tiempo y forma, utilizando el mismo medio de pago, número y monto de exhibiciones en que fue recibido el anticipo.
- No condicionar la venta ni realizar prácticas abusivas o coercitivas respecto a las cantidades entregadas por el cliente.

3. Mecanismo para Reclamar la Devolución del Apartado o Enganche

Para solicitar la devolución de su apartado o enganche, deberá seguir los siguientes pasos:

1. Enviar un correo electrónico a: **rnieto@casasponty.com**
2. Indicar en el asunto del correo: **“REEMBOLSO APARTADO” o “REEMBOLSO ENGANCHE”**, según corresponda.
3. En el cuerpo del correo, notificar que cancela el trámite iniciado y solicita la devolución de los pagos realizados. Indicar nombre completo y datos de la propiedad para identificar internamente la operación
4. Adjuntar el o los comprobantes de pago. Para el caso de comprobantes físicos (Depósitos en ventanilla bancaria, vouchers terminal bancaria, etc) se adjunta copia en el correo y se entrega el documento original en las oficinas de Casas Ponty en Calle Ignacio Zaragoza 280, Niños Héroes, 76010 Santiago de Querétaro, Qro.
5. La devolución del apartado o enganche cuyo monto no exceda los \$5,000 MXN se realizarán mediante cheque. Si la devolución supera dicho monto, se procesará utilizando el mismo medio de pago con el que se efectuó la compra.

4. Términos y Condiciones de Devolución

- **Plazo:** Una vez confirmada la recepción de la solicitud por parte de la empresa, la devolución se efectuará en un plazo de hasta 20 días hábiles.
- **Medio de pago:** La devolución se realizará por el mismo medio en el que se realizó el pago original, y en el mismo número y monto de exhibiciones. Podrá realizarse de forma distinta siempre y cuando se ofrezca y el consumidor lo acepte al momento de la devolución.
- **Penalizaciones:** La devolución del apartado se realizará **SIN PENALIZACIÓN ALGUNA**, siempre y cuando se solicite bajo los términos aquí descritos. En otros casos, estará sujeta a las condiciones estipuladas en el contrato.

CASAS PONTY

Documento Informativo