

POLITICA DE DEVOLUCIONES Y REVERSIÓN DE PAGO

1. OBJETO

La presente política tiene como finalidad establecer los términos y condiciones aplicables a los procedimientos administrativos y comerciales asociados a garantías, derecho de retracto, reversión de pagos y otras devoluciones para los inmuebles comercializados por **TEKEN GROUP S.A.S.** en el proyecto inmobiliario **Club House Miradores de Umbría**, en cumplimiento de la **Ley 1480 de 2011** (Estatuto del Consumidor) y demás normatividad vigente.

CAPÍTULO I. GARANTÍA

1. Garantía Legal

TEKEN GROUP S.A.S. garantiza que los inmuebles entregados cumplen con las condiciones de calidad, idoneidad y seguridad legalmente exigibles y las ofrecidas al comprador. En los casos en que el inmueble presente defectos o vicios ocultos, el comprador podrá presentar una solicitud para hacer efectiva la garantía conforme a la **Ley 1480 de 2011**, el Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo y demás normas aplicables.

2. Procedimiento para la Solicitud de Garantía

El comprador podrá presentar la solicitud de efectividad de la garantía a través de una **carta formal** dirigida a **TEKEN GROUP S.A.S.** al correo electrónico area-juridica@celmar-constructora.com , anexando los siguientes documentos:

- Copia del contrato de compraventa.
- Comprobante de pago.
- Fotografías o pruebas del defecto.
- Descripción detallada de la anomalía.

TEKEN GROUP S.A.S. responderá la solicitud en un plazo máximo de **15 días hábiles**, indicando si procede la reparación, reposición o devolución del dinero, conforme lo previsto en la ley.

3. Improcedencia de la Garantía

La garantía no procederá en los siguientes casos:

- Daños causados por fuerza mayor o caso fortuito.
- Uso indebido o negligente del inmueble por parte del comprador.
- Incumplimiento de las instrucciones de mantenimiento dadas por TEKEN GROUP S.A.S.
- Intervenciones o modificaciones realizadas por terceros sin autorización.

CAPÍTULO II. REVERSIÓN DE PAGO

POLITICA DE DEVOLUCIONES Y REVERSIÓN DE PAGO

1. Procedencia de la Reversión

La reversión de pago aplicará cuando la compra se haya realizado mediante mecanismos de comercio electrónico, con tarjetas de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico, en los siguientes casos:

- Fraude.
- Operación no solicitada.
- No entrega del inmueble.
- El inmueble entregado no corresponde a lo solicitado.
- El inmueble presenta defectos o vicios ocultos.

2. Procedimiento para la Solicitud de Reversión

El comprador deberá presentar la solicitud de reversión a través del correo electrónico **area-juridica@celmar-constructora.com**, indicando la causal de la solicitud, anexando copia de la transacción y del contrato de compraventa.

Simultáneamente, el comprador deberá notificar a la entidad emisora del medio de pago para que esta inicie el proceso correspondiente, de acuerdo con lo dispuesto en la **Ley 1480 de 2011** y el **Decreto 587 de 2016**.

CAPÍTULO III. OTRAS DEVOLUCIONES

TEKEN GROUP S.A.S. podrá autorizar devoluciones por motivos distintos a los mencionados anteriormente, siempre que las partes lo acuerden por escrito. El procedimiento se llevará a cabo conforme a los términos y condiciones establecidos en la presente política.

CAPÍTULO IV. CESIÓN DE DERECHOS SOBRE EL INMUEBLE

Como alternativa a la devolución, el comprador podrá optar por la cesión de los derechos sobre el inmueble a un tercero, siempre que:

- El cesionario cumpla con los requisitos exigidos por **TEKEN GROUP S.A.S.**
- Se firme un documento de cesión de derechos debidamente autenticado.
- El cesionario acredite la capacidad de pago si la adquisición se realizará mediante crédito.

CAPITULO V. POLÍTICA DE DEVOLUCIONES

La presente política tiene como finalidad establecer los términos y condiciones bajo los cuales se realizarán las devoluciones de dinero por la separación o reserva de inmuebles y además, por la compra de los mismos en el proyecto **Club House Miradores de Umbría**, garantizando transparencia y claridad para ambas partes.

POLITICA DE DEVOLUCIONES Y REVERSIÓN DE PAGO

2. CASOS EN LOS QUE APLICA LA DEVOLUCIÓN

Las devoluciones se aceptarán únicamente en los siguientes casos:

- **Incumplimiento de LA CONSTRUCTORA:** Se efectuará la devolución total del dinero pagado por concepto de separación o reserva.
- **Fuerza mayor:** Siempre que se acredite debidamente con soportes, se reembolsará el 50% del valor pagado.
- **Desistimiento voluntario del comprador:** Se reembolsará el 75% del valor pagado, aplicando una penalización del 25% sobre los montos cancelados hasta la fecha.

3. PLAZO PARA SOLICITAR LA DEVOLUCIÓN

- Para las solicitudes derivadas de la firma del acta de separación o reserva del inmueble, el plazo máximo para presentar la solicitud será de **ocho (08) días calendario** posterior a la suscripción del documento.
- Para las solicitudes derivadas de la firma del contrato de compraventa, el plazo máximo para presentar la solicitud será de **dos (02) meses** posteriores a la firma.

4. PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR LA DEVOLUCIÓN

El comprador deberá presentar su solicitud a través de una **carta formal** enviada al correo electrónico area-juridica@celmar-constructora.com , adjuntando:

- Copia del acta de separación, reserva o contrato de compraventa.
- Comprobante de pago.
- Documentos que respalden la causal de la solicitud (si aplica).

La solicitud será evaluada por el área jurídica, administrativa y de gerencia, quienes emitirán su concepto en un plazo máximo de **20 días hábiles**.

5. FORMA Y TIEMPO DEL REEMBOLSO

- El reembolso se realizará mediante **transferencia bancaria** a la cuenta indicada por EL COMPRADOR.
- El tiempo para efectuar la devolución será de **20 días hábiles** contados a partir de la aprobación de la solicitud.
- El comprador asumirá los costos administrativos o financieros asociados al trámite, salvo que la devolución se origine por fuerza mayor o incumplimiento imputable a LA CONSTRUCTORA.

6. CESIÓN DE DERECHOS SOBRE EL INMUEBLE

Como alternativa a la devolución, EL COMPRADOR podrá optar por la cesión de los derechos sobre el inmueble a un tercero, siempre que dicho cesionario cumpla con los requisitos de la constructora, especialmente si la adquisición se realizará mediante crédito.

POLITICA DE DEVOLUCIONES Y REVERSIÓN DE PAGO

7. DISPOSICIONES FINALES

Esta política de devoluciones hace parte integral de los documentos contractuales suscritos entre las partes y se regirá por las disposiciones de la legislación colombiana aplicable.

DISPOSICIONES FINALES

Esta política hace parte integral de los documentos contractuales suscritos entre TEKEN GROUP S.A.S. y sus clientes. Cualquier controversia que surja de su aplicación será resuelta conforme a la legislación colombiana vigente.

La presente política estará disponible para consulta en las oficinas de **TEKEN GROUP S.A.S.** y en la página web oficial de la empresa.