

martes, 11 de octubre de 2022

## CIRCULAR DE SOLICITUD DE DEVOLUCIÓN

Estimado cliente:

Se le notifica que, para poder solicitar y hacer válida su devolución de apartado o enganche se deberá enviar la documentación correspondiente a los correos siguientes:

[cm.comercializacion2@grupoccima.com](mailto:cm.comercializacion2@grupoccima.com) y/o [controlymedicion2@gmail.com](mailto:controlymedicion2@gmail.com)

### Requisitos obligatorios:

1. Carta de solicitud devolución firmada (revisar formato adjunto).
2. Identificación oficial (INE, pasaporte, etc.)
3. CLABE Interbancaria (Estado de cuenta o carátula del estado de cuenta) del interesado.
4. Comprobantes de depósitos por parte del cliente (Voucher).
5. Recibo de pago correspondiente emitido por la empresa.

**Asunto de Correo:** Solicitud de devolución + referencia de la unidad (No. Lote | No. Clúster)

*\*Ejemplo: 105 AMATISTA 1*

1. Todos los documentos deberán ser escaneados y guardados en formato pdf.
2. Deberá enviar archivos correspondientes de forma legible al correo establecido anteriormente.
3. El tiempo establecido para el trámite de devolución es de 5 a 10 días hábiles a partir de la fecha de recepción de solicitud, en caso de recibir correcciones se reinicia la fecha.
4. Se validará si procede la solicitud a devolución y se aplicará % de penalización correspondiente en caso de aplicar.
5. En caso de haber hecho uso de tpv para el pago del apartado o enganche se hará descuento correspondiente (revisar *Circular de uso de TPV*).
6. La devolución de los recursos se hará a través de transferencias electrónica a la cuenta bancaria del interesado, es decir, a nombre de quien se hizo el apartado, en caso de requerir algo distintivo deberá expresarlo por escrito en el apartado de '*motivo de devolución*' e integrar documentación relacionada.
7. Se notificará mediante correo dicha devolución adjuntando comprobante de operación.
8. Se libera la unidad, en caso de querer seguir con la compra tendrá que volver a elegir la unidad con los precios actuales vigentes. En caso de tener contrato firmado se denegará la solicitud, ya que, es un proceso distinto.

ATENTAMENTE

Dirección de Unidad