



POLÍTICA DE RECLAMOS Y DEVOLUCIONES

www.ultracem.co



La política de tratamiento de reclamos y devoluciones en ULTRACEM, se enmarca en el ámbito de la calidad del servicio que ULTRACEM ofrece a todos sus clientes, proporcionándoles un medio de fácil utilización y de respuestas efectivas, a través del cual, puedan manifestar su insatisfacción.

ULTRACEM considera que los reclamos registrados y solucionados convenientemente, harán posible la toma de acciones correctivas o preventivas que correspondan para mejorar de forma continua la eficiencia y la eficacia de los servicios prestados a sus clientes.

Los principios básicos inherentes a la política de tratamiento de las reclamaciones derivan de los valores fundamentales en la relación entre ULTRACEM y sus clientes, siendo estos la orientación al cliente, la transparencia y la innovación.

ULTRACEM asume el compromiso de la protección y reconocimiento de los derechos de los clientes. La Compañía garantiza la imparcialidad de los procesos de gestión de reclamos para con los clientes y el personal de la organización donde se originó el reclamo, protegiéndolo contra un injusto tratamiento, siguiendo siempre que sea posible, una cultura de la “no culpa” para alentar al personal a cooperar, entendiendo que la cultura de imparcialidad de la organización asegurará que el personal sea estimulado a sobreponer todos sus prejuicios personales en el trato con los clientes y a tener una actitud comprensiva hacia sus problemas, ayudando así a lograr la satisfacción del cliente.

Del mismo modo, en virtud de la legislación vigente, se garantiza la confidencialidad de los datos personales de las personas involucradas en el procedimiento de queja.

Asimismo, garantizamos el trato equitativo, diligente y transparente de todas las reclamaciones recibidas de los clientes, por parte de un equipo adecuado, con formación y experiencia que, mediante un sistema de gestión de reclamos, consideran la persona y la situación, siendo objeto de controles periódicos.

La siguiente política de reclamo y devolución se regirá por los siguientes conceptos que se definen a continuación:

Reclamante: Persona, organización o su representante, que expresa una queja.

Queja: Expresión de insatisfacción hecha a una organización, con respecto a sus productos, servicios o al propio proceso de tratamiento de las quejas, donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita. No conlleva compensación.

Reclamo: Es igualmente una muestra de insatisfacción, pero esta vez con relación directa con el producto o servicio que ofrece la empresa, es decir, cuando no se cumple con el compromiso establecido con el cliente. Por lo tanto, con la reclamación se pide o pretende algún tipo de compensación o solución rápida.

Cliente: Organización o persona que recibe un producto o servicio.

Satisfacción del Cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.



Servicio al Cliente: Interacción entre la organización y el cliente a lo largo del ciclo de vida del producto.

Términos y Condiciones

1. Ultracem pone a disposición varios canales para tramitar las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones sobre los productos, servicios o actuaciones de nuestros funcionarios. Para ello usted puede utilizar cualquiera de los siguientes canales, en el horario de atención dispuesto por Ultracem:

Atención Telefónica:

Barranquilla: (5) 3177120 - (5) 3177125
Línea Nacional: 018000123987
Celular: #399

Atención Virtual:

Chat – portal web: www.ultracem.co
WhatsApp: 317 5011634
Redes sociales: Facebook (Ultracem), Instagram (Cemento Ultracem) y Twitter (Ultracem)
Correo electrónico: servicioalcliente@ultracem.co

Los canales virtuales se encuentran activos las 24 horas; no obstante, los requerimientos registrados por dichos medios se gestionarán al siguiente día hábil.

Atención Presencial:

Personal o radicación escrita por correspondencia, en la oficina.

2. Todo reclamación o queja son recibidas bajo la condición de Sujeta a Revisión para su aceptación.
3. Si el reclamo resulta incompleto, se contactará al interesado y al asesor comercial asignado por Ultracem dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que los mismos sean subsanados, procediendo entonces a dar respuesta a la solicitud presentada. Si transcurrido un (1) mes desde la fecha del requerimiento, el solicitante no presenta la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.
4. Una vez recibido el reclamo completo con el envío de los documentos que soportan la solicitud, inicia el tiempo para la atención y respuesta del reclamo o queja.
5. El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamación.
6. ULTRACEM aceptará el reporte de reclamos por condiciones inherentes a las características físicas y químicas del producto ensacado hasta la fecha de vencimiento de este, la cual aparece



impresa en el saco. Toda reclamación debido a roturas o deterioros del empaque será aceptada hasta 8 días calendario después de recibido el producto; en el caso que se presente deterioro del producto/empaque por humedecimiento, el cliente debe reportar en el menor tiempo posible y no más de 3 días calendario después de recibido el producto debido a la naturaleza del cemento.

7. Todo gasto de transporte que se incurra mediante la no aceptación del producto por motivos atribuidos al cliente (dirección errada, solicitud de producto equivocado, bodega llena, no contar con permisos de descargue, etcétera) deberá ser asumido por el cliente.
8. Para despachos de productos a granel, estos se facturarán con el peso de báscula registrado por ULTRACEM. Cuando se presenten diferencias superiores al 1%, entre el peso de despacho y el peso de recibo en obra/cliente, se reconocerá la diferencia vía nota contable en un período no mayor de 30 días de despacho.
9. Los pesos que se tendrán en cuenta para verificar las cantidades sean positivas o negativas, serán los soportados en aquellas básculas que cuenten con certificación de calibración vigente.
10. ULTRACEM acepta devolución de producto, solamente en casos debidamente justificados, para lo cual el Cliente deberá gestionar una solicitud de devolución a través del correo servicioalcliente@ultracem.co o a la línea telefónica, una vez las personas responsables de la inspección del producto hayan efectuado la respectiva revisión.
11. ULTRACEM no recibe en sus plantas o bodegas devoluciones que no hayan sido gestionadas y aprobadas previamente. Las empresas de transporte contratadas por ULTRACEM para realizar el traslado y carga de sus productos a sus distintos Clientes, no están autorizadas a recibir mercancías en devolución y en consecuencia no pueden trasladarla de regreso. En caso de recibirse una devolución sin aprobación, se hará bajo la condición de "Sujeto a Revisión" y se le indicará al Cliente la forma de hacer la devolución.
12. El producto que se pretenda devolver no debe estar vencido al momento de su devolución. Aceptada la devolución, ULTRACEM generará la nota crédito por el monto equivalente al del precio pagado por el Cliente en la factura correspondiente. En caso de requerir el producto se generará un nuevo pedido a solicitud del cliente el cual cruzará con la nota contable generada al momento de la devolución.
13. No generarán responsabilidad para ULTRACEM las modificaciones en el plazo de entrega de los productos por caso fortuito o fuerza mayor, o cualquier otra causa no imputable a ella, tales como catástrofes naturales, conmociones públicas, huelgas, paros u otros eventos no controlables por ULTRACEM.
14. ULTRACEM se responsabiliza únicamente por los productos suministrados, en los términos y condiciones establecidos en la respectiva hoja técnica y de seguridad de cada producto o especificaciones que ULTRACEM y el cliente acuerden.
15. El cliente debe tener en cuenta las siguientes condiciones de entrega del concreto. En caso de que no se cumpla alguna de estas condiciones, ULTRACEM no estará en obligación de entregar el producto:



- a. Garantizar un acceso pavimentado o una superficie afirmada con anchos de vía mayores a 7 metros; que no sean pendientes pronunciadas con presencia de zanjas, excavaciones y desniveles peligrosos en la zona donde se va a ubicar el vehículo tipo mixer.
 - b. El cliente debe disponer en el lugar donde se realizará el descargue del concreto los elementos necesarios para recoger y evitar desperdicios en la vía pública.
 - c. El cliente será responsable por obtener los permisos para tránsito de maquinaria pesada en las zonas en las que se requiera.
 - d. El cliente deberá recibir los productos en la obra, contando con una persona facultada para verificar la cantidad o volumen de los productos entregados.
 - e. Firmar las remisiones, facturas u otros documentos comerciales que expida ULTRACEM y que correspondan a los productos suministrados, en señal de recibo de estos.
16. El volumen mínimo de concreto a programar es de tres metros cúbicos (3 m³). En todo caso, si el volumen programado es inferior a siete metros cúbicos (7 m³), se cobrará una tarifa adicional que se le informará en la fecha de la programación del pedido.
17. En caso de que el cliente no pueda recibir en el lugar dispuesto para el descargue del concreto todo el volumen que programó, ULTRACEM prestará el servicio de concreto devuelto, el cual será facturado de manera independiente al valor del producto solicitado.
18. La recepción del concreto debe realizarse inmediatamente después de llegado el camión a la obra, exigiendo previo al descargue el comprobante de entrega, para verificar la siguiente información:
- Fecha.
 - Identificación de la obra y del comprador.
 - Descripción del producto.
 - Volumen y Resistencia.
 - Asentamiento.
 - Hora de cargue
 - Número del sello.
19. El Cliente no puede alterar las características físicas y químicas del producto adicionando agua, cemento, aditivos u otros productos. En caso de que el profesional responsable de la obra solicite adición de agua u otro material, debe registrarse la novedad en el comprobante de entrega y firmar su autorización. Esto exonera a ULTRACEM de toda responsabilidad por la calidad del Producto.
20. La no firma de la Remisión, no exonera al cliente de sus responsabilidades contractuales (Pagar Producto). En caso de que las remisiones del(los) despacho(s) de productos no sean firmadas por el Destinatario o su designado, será prueba suficiente, además de las remisiones de los despachos, las grabaciones donde se hagan las solicitudes para la programación y/o cancelación realizadas a través de nuestro Programación y Despacho.



21. Los reclamos respecto de la cantidad entregada y del tiempo de fraguado, deberán ser realizados mientras el Producto se encuentre en estado fresco, máximo 24 horas posteriores a la entrega. No se admitirán reclamos por estos conceptos vencido este término.
22. Cuando el cliente utilice el servicio de bombeo con un equipo propio o suministrado por un tercero, Ultracem no recibirá reclamos de faltante de volumen inferior a 0,60 M3 de concreto debido a los desperdicios que tienen estos equipos.
23. Los reclamos relacionados con la resistencia del Producto deberán ser reportados dentro de máximo los (56) cincuenta y seis días siguientes al suministro. No se aceptarán reclamaciones posteriores. El cliente se compromete a llevar el registro organizado de las muestras del Producto entregado, en el cual debe quedar constancia del número de comprobante de entrega respectivo y la ubicación exacta donde fue colocado el Producto.
24. Hacen parte integral de esta política las descritas en el documento propuesta comercial concreto, graneles y en la RIO, entregado por su asesor comercial.