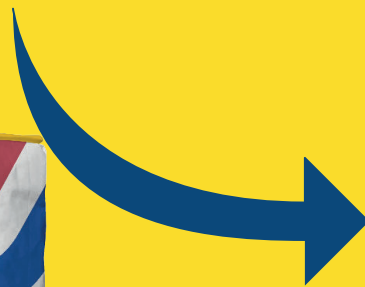


POLÍTICA DE RECLAMOS Y DEVOLUCIONES

CEMENTO Y CONCRETO
www.ultracem.co



1. Objeto y Alcance

La presente política establece los lineamientos, procedimientos y compromisos de ULTRACEM S.A.S. para la atención de reclamos, devoluciones y garantías, en cumplimiento de la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor) y demás normas aplicables del ordenamiento jurídico colombiano. Aplica para todas las solicitudes, reclamaciones, quejas o inconformidades relacionadas con los productos y servicios comercializados por ULTRACEM S.A.S. en las líneas de cemento empaçado gris, cemento empaçado blanco, cemento a granel, morteros, pegantes, concretos y acabados.

Segmentos y canales:

- **B2C:** ferreterías, maestros de obra y constructores independientes.
- **B2B:** constructoras, contratistas, distribuidores y clientes industriales.
- **Canales:** venta directa en planta, red de distribuidores autorizados, fuerza comercial y plataformas digitales habilitadas por ULTRACEM.

2. Definiciones

- **Reclamante:** Persona, organización o su representante que expresa una queja o reclamo ante Ultracem.
- **Queja:** Expresión de insatisfacción respecto a los productos, servicios o al propio proceso de atención de Ultracem, donde se espera una respuesta o resolución. A diferencia del reclamo, no conlleva necesariamente una compensación.
- **Reclamo:** Manifestación de inconformidad presentada por el cliente respecto a la calidad, cantidad, condiciones de entrega o funcionamiento de un producto adquirido a Ultracem, con expectativa de compensación o solución.
- **Devolución:** Acto mediante el cual el cliente reintegra el producto a Ultracem, ya sea por defecto de calidad (garantía legal) o por acuerdo comercial (devolución voluntaria en buen estado).
- **Garantía legal:** Obligación a cargo de Ultracem de responder por la calidad, idoneidad y seguridad del producto, conforme al artículo 7 de la Ley 1480 de 2011 y el Decreto 735 de 2013.
- **Garantía técnica:** Compromiso adicional de Ultracem sobre el desempeño del producto dentro de los parámetros definidos en las normas técnicas NTC 30, NTC 121 (cemento) y NTC 3318, NTC 4983 (concreto).
- **No conformidad:** Incumplimiento verificable de las especificaciones técnicas acordadas o exigidas por la normativa colombiana aplicable.

- **Producto defectuoso:** Aquel que, en condiciones normales de uso y almacenamiento, no ofrece la seguridad o idoneidad esperada conforme a la Ley 1480 de 2011.
- **Remisión de entrega:** Documento físico o electrónico que acredita la entrega del producto, firmado por el cliente o su representante al momento de la recepción.
- **Cliente:** Organización o persona que recibe un producto o servicio de Ultracem, ya sea en segmento B2C o B2B.
- **Satisfacción del cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en que Ultracem ha cumplido sus requisitos y expectativas.

3. Derechos del Consumidor

De conformidad con la Ley 1480 de 2011, todo cliente de Ultracem tiene derecho a:

- Recibir un producto conforme a las especificaciones ofrecidas, con calidad, idoneidad y seguridad.
- Obtener información clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable y comprensible sobre los productos y sus condiciones de uso.
- Presentar reclamaciones y obtener respuesta en los plazos establecidos por la Superintendencia de Industria y Comercio (máximo 15 días hábiles).
- Solicitar, a su elección, la reparación del defecto, la reposición del producto o la devolución del precio pagado, cuando el producto no cumpla las condiciones de calidad e idoneidad.
- Ejercer el derecho de retracto en compras a distancia o mediante métodos no tradicionales, dentro de los 5 días hábiles siguientes a la entrega, conforme al artículo 47 de la Ley 1480 de 2011.
- Ser tratado con respeto, dignidad y sin discriminación alguna.

Nota: Ultracem presume la buena fe del cliente en todos los casos. La carga de demostrar que el defecto se originó por causas ajenas a la empresa corresponde a Ultracem, no al consumidor (Art. 10, Ley 1480/2011).

4. Canales de Atención

Ultracem pone a disposición los siguientes canales para la atención de reclamos, consultas y PQR:

Canal	Contacto / Acceso	Tiempo de atención	Segmento y Canal que aplica
Teléfono	(605) 3177120 Lun-Vie 7:30am-5:00pm	Inmediata	Todos
Línea nacional gratuita	018000123987 Lun-Vie 7:30am-5:00pm	Inmediata	Todos
Móvil #399	#399 Lun-Vie 7:30am-5:00pm	Inmediata	Todos
WhatsApp	+57 316 4034858	Siguiente hábil día	Todos
Chat y portal web	www.ultracem.co	Siguiente hábil día	Todos
Correo electrónico	servicioalcliente@ultracem.co	Siguiente hábil día	Todos
Redes sociales	Facebook / Instagram / Twitter: Ultracem	Siguiente hábil día	Todos
Atención presencial	Oficinas Lun-Vie 7:30am-5:00pm	Inmediata	Todos
Visita técnica en obra	Previa programación	48 horas hábiles	Todos

Los tiempos de respuesta indicados corresponden al primer acuse de recibo o radicación del caso. La resolución definitiva se realizará en los plazos establecidos en la Sección 5 de esta política.

5. Proceso de Reclamación

5.1. Requisitos para presentar el reclamo

- El cliente deberá aportar, según el tipo de producto:
- Factura de compra o comprobante de pago.
- Remisión de entrega.
- Registro fotográfico del producto o defecto observado.
- Para cemento: número de lote visible en el empaque o guía de despacho a granel.
- Para concreto: remisión de carga, resultados de ensayos de cilindros (si se han realizado) y registro del slump en el momento de descarga.

5.2. Plazo máximo para presentar el reclamo

- **Producto ensacado — defectos físicos/químicos:** hasta la fecha de vencimiento impresa en el saco, siempre que el producto no haya sido usado ni alterado.
- **Producto ensacado — rotura o deterioro del empaque:** máximo 8 días calendario desde la fecha de recibo del producto.
- **Producto ensacado — deterioro por humedad:** máximo 3 días calendario desde la fecha de recibo, dada la naturaleza del material.
- **Cemento a granel — grumos u otras no conformidades:** hasta 15 días calendario desde la fecha de entrega, certificando condiciones adecuadas de almacenamiento.
- **Concreto premezclado — defectos visibles (slump, volumen, temperatura, tiempo de fraguado):** debe reportarse el mismo día de la entrega y máximo dentro de las 24 horas posteriores, mientras el producto esté en estado fresco.
- **Concreto premezclado — resistencia (cilindros):** dentro de los 56 días siguientes al suministro. No se aceptarán reclamaciones posteriores.

Nota: No se admitirán reclamos por estos conceptos vencido este término.

5.3. Reclamo incompleto y desistimiento

Si el reclamo es recibido con información o documentos faltantes, Ultracem contactará al interesado y a su asesor comercial dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción, para subsanar las omisiones. El término de respuesta comenzará a correr una vez el reclamo esté completo. Si transcurrido un (1) mes desde la fecha del requerimiento el solicitante no aporta la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

5.4. Registro y radicación del caso

Una vez recibida la solicitud con los documentos requeridos, Ultracem asignará un número único de caso y lo comunicará al cliente dentro del tiempo de respuesta del canal utilizado. El cliente podrá consultar el estado de su caso en tiempo real a través del Bot Vanesa ingresando a la opción del menú principal "Seguimiento PQRS" y siguiendo el flujo establecido por la herramienta o por los canales de atención telefónica y correo.

5.5. Visita o inspección técnica

- **Productos ensacados o a granel:** el equipo de calidad de Ultracem analizará una muestra del lote en cuestión. Si el cliente conserva el producto, se coordinará recolección de muestra. Si ya fue utilizado, se basará en la documentación disponible.

- **Concreto:** un técnico de Ultracem visitará la obra para revisar el diseño de mezcla, los registros de planta, los cilindros de prueba y las condiciones de elaboración y curado en sitio. Esta visita se realizará dentro de las 48 horas hábiles siguientes a la radicación.

5.6. Tiempo de evaluación y respuesta

Ultracem dará respuesta definitiva al reclamo dentro de los 15 días hábiles siguientes a la radicación del caso, en cumplimiento de la Resolución de la SIC. Cuando no sea posible atender el reclamo en dicho término, Ultracem informará al interesado los motivos de la demora y la nueva fecha estimada de respuesta.

5.7. Resolución

Según el resultado de la evaluación, Ultracem adoptará una de las siguientes medidas, a elección del cliente cuando la ley le confiera esa opción:

- Reposición del producto por uno de iguales o superiores características.
- Devolución del precio pagado mediante nota crédito o reembolso directo.
- Compensación económica por perjuicios directamente causados (ver Sección 12).
- Cierre sin novedad con explicación técnica detallada al cliente, cuando se determine que el defecto no es atribuible a Ultracem.

6. Condiciones y Exclusiones

Ultracem quedará eximida de responsabilidad cuando se demuestre que el defecto o daño fue ocasionado por:

- **Almacenamiento inadecuado por parte del cliente:** exposición a humedad, falta de estibado, contacto con el suelo o con sustancias químicas.
- **Uso o mezclado incorrecto en obra:** dosificación diferente a la especificada, adición excesiva de agua, o incumplimiento del diseño de mezcla entregado por Ultracem.
- **Incumplimiento de las especificaciones mínimas de uso:** definidas en la ficha técnica del producto o en las normas NTC aplicables.
- **Daños causados por terceros:** durante el transporte contratado directamente por el cliente.
- **Causas de fuerza mayor o caso fortuito:** como catástrofes naturales, conmociones públicas, huelgas, paros u otros eventos no controlables por ULTRACEM.
- **Vencimiento del plazo máximo** para interponer el reclamo establecido en la Sección 5.2.
- **Adquisición de producto:** producto adquirido a través de canales no autorizados por Ultracem.

Nota: Para el concreto premezclado, el incumplimiento en la elaboración de cilindros de prueba conforme a la NTC 550 podrá limitar la posibilidad de demostrar la no conformidad de resistencia. Ultracem recomienda siempre realizar ensayos con laboratorio certificado.

7. Política de Devoluciones

7.1. Devolución por defecto de calidad (garantía legal)

Procede cuando el producto no cumple las especificaciones técnicas o las condiciones de calidad e idoneidad ofrecidas. Aplica a todos los productos y segmentos. No tiene costo para el cliente. Se gestiona conforme al proceso descrito en la Sección 5.

7.2. Devolución comercial (producto en buen estado)

Procede únicamente para cemento en bolsa no utilizado, en condiciones óptimas (bolsa íntegra, sin humedad, sin abrir). **Sujeta a las siguientes condiciones:**

- **Plazo máximo:** 15 días calendario desde la fecha de entrega.
- **El producto debe estar en perfectas condiciones** de almacenamiento y ser verificable por el equipo de Ultracem.
- **Se aplicará una nota crédito** equivalente al 100% del valor pagado si la solicitud se presenta dentro de los primeros 5 días.
- **No aplica para cemento a granel** ni para concreto premezclado una vez iniciada la descarga en obra.

7.3. Concreto premezclado

No se admiten devoluciones de concreto una vez iniciada la descarga en obra. Los reclamos por resistencia se tramitarán conforme a la Sección 8 (Garantías Técnicas). Los reclamos por volumen facturado vs. entregado deben reportarse el mismo día de la entrega, con soporte de la remisión de cargue.

8. Gestión de Garantías Técnicas

8.1. Concreto premezclado

- **Protocolo de cilindros:** el cliente o su laboratorio deben elaborar mínimo 4 cilindros por fundida, conforme a la NTC 550, bajo supervisión del técnico de obra.
- **Laboratorio certificado:** los ensayos de resistencia a la compresión deben ser realizados por un laboratorio acreditado ante el ONAC.
- **Tiempos de ensayo:** 7, 14 y 28 días. El resultado a 28 días es el determinante para efectos de garantía.
- **Responsabilidades del cliente:** garantizar las condiciones de curado inicial en obra (temperatura, humedad, vibración y protección), conforme a la NTC 3318.

- **Responsabilidades de Ultracem:** diseño de mezcla certificado, registro de producción por despacho, acompañamiento técnico en obra cuando el proyecto lo requiera.

8.2. Productos ensacados o a granel

- **Trazabilidad de lote:** cada despacho incluye el número de lote. Ultracem conservará contramuestras de cada lote por un mínimo de 60 días desde la fecha de producción.

- **Análisis de laboratorio:** ante un reclamo por resistencia o composición, Ultracem realizará ensayos sobre la contramuestra del lote correspondiente.

- **Certificados de calidad:** disponibles por despacho a solicitud del cliente, en cumplimiento de la NTC 30 y NTC 121.

9. Condiciones Operativas de Entrega

9.1. Condiciones de entrega del cemento

Para garantizar una recepción adecuada, el cliente debe cumplir con las siguientes condiciones. El incumplimiento de estas exonera a Ultracem de la obligación de entrega:

- La distancia máxima entre el punto de estacionamiento del vehículo y el lugar de descargue no debe superar los 20 metros, y debe existir acceso vehicular en condiciones adecuadas.
- El vehículo dispone de un plazo máximo de 2 horas para la operación de descargue, conforme a la normatividad vigente. Superado este tiempo se generarán sobrecostos por tiempo adicional de permanencia.
- Si el transporte es contratado directamente por el cliente, el vehículo debe estar en óptimas condiciones mecánicas y de seguridad:
 - a. Plataforma sin deterioro, huecos ni elementos cortopunzantes, limpia y seca al momento del cargue.
 - b. Las barandas deben estar en buen estado y preferiblemente protegidas con material aislante.
 - c. Las carpas deben colocarse correctamente para proteger el material durante el transporte.
- Todo gasto de transporte derivado del rechazo del producto por causas atribuibles al cliente (dirección errada, producto equivocado solicitado, bodega llena, sin permisos de descargue, entre otros) deberá ser asumido por el cliente.

9.2. Condiciones de entrega del concreto premezclado

El cliente debe garantizar las siguientes condiciones en la obra. El incumplimiento puede impedir la entrega y generar costos adicionales:

- Acceso pavimentado o superficie afirmada con anchos de vía mayores a 7 metros, sin pendientes pronunciadas, zanjas, excavaciones ni desniveles peligrosos en la zona de ubicación del vehículo tipo mixer.
- Disponer de los elementos necesarios en la zona de descargue para recoger y evitar desperdicios en la vía pública.
- Obtener y presentar los permisos para tránsito de maquinaria pesada en las zonas que lo requieran.
- Contar en obra con una persona facultada para verificar la cantidad o volumen del producto entregado y firmar la remisión, facturas u otros documentos comerciales.
- Volumen mínimo a programar: 3 m³. Si el volumen programado es inferior a 6 m³ se cobrará una tarifa adicional, informada al cliente al momento de la programación.
- En caso de que el cliente no pueda recibir en obra todo el volumen programado, Ultracem prestará el servicio de concreto devuelto, el cual será facturado de forma independiente.

9.3. Verificación de la remisión del concreto

La recepción del concreto debe realizarse inmediatamente después de llegado el mixer. Antes del descargue, el cliente debe verificar en el comprobante de entrega: fecha, identificación de obra, descripción del producto, volumen y resistencia, asentamiento (slump), hora de cargue y número de sello.

Ningún cliente puede alterar las características del concreto adicionando agua, cemento, aditivos u otros materiales. Si el profesional responsable de la obra lo solicita, debe registrarse la novedad en el comprobante de entrega con su firma, lo cual exonera a Ultracem de responsabilidad sobre la calidad del producto.

Nota: La no firma de la remisión no exonera al cliente de sus responsabilidades contractuales. Ultracem podrá acreditar la entrega mediante: mensajes de texto a números autorizados por el cliente, registros GPS que evidencien la llegada del vehículo, y grabaciones de solicitudes de programación o cancelación.

9.4. Despachos a granel: tolerancia de peso

Los despachos de productos a granel 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, Ultracem reconocerá la diferencia vía nota contable en un período no mayor a 30 días desde el despacho. Solo se tomarán como válidos los pesos registrados en básculas con certificación de calibración vigente.

9.5. Servicio de bombeo

Cuando el cliente utilice el servicio de bombeo con equipo propio o suministrado por un tercero, Ultracem no recibirá reclamos por faltante de volumen inferior a 0,60 m³, en razón a los desperdicios inherentes a dichos equipos.

10. Gestión, Modificación y Cancelación de Pedidos

10.1. Cancelación de pedidos

- El cliente puede cancelar pedidos de cemento o graneles hasta el día hábil anterior al despacho, en los horarios de atención, sin costo adicional. Pasado ese momento, el pedido se considera confirmado y se procederá al despacho y facturación.
- Para pedidos de concreto y bombeo, la cancelación el mismo día de la entrega puede generar tarifas de cancelación según lo definido en la propuesta comercial y el correo de confirmación.
- Si al momento de cancelar el concreto ya fue cargado, el cliente podrá optar por recibirlo en obra bajo su entera responsabilidad, o rechazarlo.

Nota: En ambos casos se cobrarán el producto y el servicio de disposición de concreto devuelto, según la propuesta comercial.

10.2. Modificación de pedidos

Las modificaciones de un pedido confirmado deben realizarse a través de los canales de atención habilitados.

- **Para concreto:** la modificación de la mezcla en cualquiera de sus características cambiará el precio del producto. El nuevo precio será informado al cliente y su aceptación deberá ser expresa. La modificación de horario queda condicionada a disponibilidad de cupos y debe solicitarse mínimo con 3 horas de antelación a la hora programada.
- **Para producto ensacado o a granel:** las modificaciones pueden generar cambios en el precio según referencia y cantidades. Toda solicitud de cambio debe indicar: número de pedido, motivo del cambio, productos y cantidades a modificar, tipo de transporte y condición de pago. La aprobación del pedido modificado queda sujeta al pago de la diferencia si el nuevo valor es superior al del pedido original.
- **Para retiro en planta:** los cambios de conductor, vehículo y cantidades deben ser solicitados exclusivamente por el cliente. La reprogramación de cita puede ser solicitada por el cliente o el conductor.

11. Derecho de Retracto

Conforme al artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, los clientes pueden ejercer el derecho de retracto bajo las siguientes condiciones:

- **Oportunidad:** dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la entrega del producto.
- **Estado de la mercancía:** el cliente debe devolver el producto en las mismas condiciones en que lo recibió, sin haberlo usado ni abierto, en su empaque original y apto para nueva venta.
- **Costos de transporte:** los costos de devolución del producto serán asumidos por el cliente. Cuando el retracto proceda, Ultracem efectuará la devolución del dinero dentro de los quince (15) días calendario siguientes a la recepción de la mercancía devuelta, por el medio elegido por el cliente.

Nota: El derecho de retracto NO aplica para cemento, concreto u otras mezclas de Ultracem que por su proceso de fabricación se consideran productos perecederos, según lo indicado por la Superintendencia de Industria y Comercio. Tampoco aplica para productos elaborados o personalizados conforme a especificaciones del cliente.

12. Límites de Responsabilidad

Ultracem define los siguientes límites de responsabilidad, aplicables en todos los casos:

- La responsabilidad de Ultracem ante deficiencias de calidad comprobadas se limitará exclusivamente al pago del 100% del valor del producto que resulte no conforme. Ultracem no asumirá responsabilidad por daños indirectos, consecuenciales, impactos financieros, demoras o retrasos en la obra, ni ninguna forma de lucro cesante.
- En ningún caso la compensación superará el valor total del producto no conforme.
- Para cementos usados por el cliente en concretos de su propia fabricación, Ultracem responderá únicamente si:
 - a. Se demuestra que las deficiencias de resistencia son atribuibles al cemento, con resultados por debajo de los mínimos de la ficha técnica.
 - b. El elemento estructural afectado fue construido exclusivamente con cemento Ultracem. En ese caso, la responsabilidad se limita al 100% del valor del cemento defectuoso empleado en la mezcla.
- Ultracem responderá por los parámetros especificados en la ficha técnica de las mezclas secas (resistencia a compresión, retención de agua, porcentaje máximo de aire, entre otros), siempre que el cliente garantice las condiciones de almacenamiento indicadas y que los ensayos sean realizados siguiendo el flujo de la ficha técnica y las normas NTC-3546, NTC 3359, NTC 220 y otras aplicables, por personal certificado y en laboratorios certificados.

- Ultracem no responderá por modificaciones en el plazo de entrega originadas en caso fortuito, fuerza mayor o causas no imputables a la empresa (catástrofes naturales, conmociones públicas, huelgas, paros u otros eventos no controlables).
- Ultracem solo es responsable por los productos que suministra, en los términos y condiciones de la hoja técnica y de seguridad de cada producto o de lo acordado expresamente con el cliente.
- Las compensaciones económicas por perjuicios directos serán evaluadas caso a caso por la Dirección Comercial y Jurídica de Ultracem, con base en la documentación técnica y los soportes del impacto en el proyecto del cliente.
- Ultracem no asumirá responsabilidad por lucro cesante o perjuicios indirectos salvo determinación judicial.

Nota: Hacen parte integral de esta política los puntos descritos en el documento propuesta comercial concreto, graneles y en la RIO, entregado por su asesor comercial