

POLÍTICA DE PEDIDOS CEMENTO CLIENTES (EXTERNO)



1. Objetivo

Garantizar que tus pedidos de cemento se procesen de manera ágil, transparente y segura, brindándote la mejor experiencia de servicio desde la solicitud hasta la entrega.

2. ¿Cuándo aplica?

Esta política aplica para todos los pedidos de cemento realizados a través de nuestros canales oficiales: Bot Vanesa (WhatsApp), Tienda Virtual B2B, correo electrónico y líneas telefónicas.

Atención Telefónica:

Línea fija: (605) 3177120

Línea Nacional: 018000123987

Celular: #399

Los canales telefónicos de atención al cliente se encuentran habilitados de lunes a viernes 7:30 a.m. a 5:00 p.m. y sábados: 8:00 a.m. a 01:00 p.m.

Atención Virtual: Activos 24 horas al día.

WhatsApp: 3164035858

Correo electrónico: pedidos@ultracem.co

Tienda Virtual: <https://b2b.ultracem.co/landing>

Agente Virtual: (605) 3177120

3. ¿Cómo funciona?

Realizar y gestionar tus pedidos es un proceso sencillo. Sigue estos pasos:

- 1. Elige tu canal de preferencia:** Puedes usar nuestra Tienda Virtual (24/7), el Bot Vanesa en WhatsApp (24/7), o contactarnos por teléfono y correo autorizados previamente (en horarios de atención).
- 2. Ingresas tu pedido:** Asegúrate de tener a mano tu NIT o Cédula, el producto y cantidad que necesitas, la dirección de entrega, el tipo de transporte y la forma de pago.
- 3. Aprobación del pago:** Tu pedido será aprobado una vez se confirme el pago. Para que tu experiencia sea más ágil, te compartimos los tiempos estimados de aprobación según el medio que elijas:
 - PSE, Efecty, Fintra y Bancos Principales: Los pagos por PSE, Efecty, Fintra o ventanilla en Bancolombia, Davivienda y Banco de Bogotá se aprueban en máximo 15 minutos.
 - Otras Ventanillas Bancarias: Se actualizan cada 2 horas (a partir de las 8:00 am).
 - Transferencias Interbancarias: El reporte de las entidades bancarias tarda aproximadamente 4 horas.
 - Crédito y Línea Triangular: Sujeto a disponibilidad de cupo, políticas de cartera y validaciones bancarias del día.

Horarios Importantes

Los pagos realizados después de las 4:00 pm serán validados al día siguiente a partir de las 8:00 am.

Envío de Comprobantes

Si realizas tu pago mediante transferencia o ventanilla en BBVA, Occidente, Itaú o Banco Agrario, es obligatorio enviar el soporte a:

Correo: recaudos@ultracem.co

Datos necesarios: Razón social, NIT y/o Número de pedido.

Nota: Los tiempos mencionados son estimados y pueden variar debido a procesos operativos, bancarios o fallas tecnológicas externas a la compañía.

4 Sigue tu pedido: Puedes consultar el estado de tu pedido y la ubicación del vehículo en tiempo real a través del Bot Vanesa o la Tienda Virtual, ingresando a la opción del menú principal “Gestionar pedidos” y siguiendo el flujo establecido por la herramienta.

4. Consideraciones

- **Seguridad ante todo:** Las solicitudes por teléfono o correo solo se aceptarán si provienen de números o correos previamente registrados y autorizados por ti.
- **Autogestión rápida:** Te recomendamos usar el Bot Vanesa o la Tienda Virtual B2B para una atención más rápida. Necesitarás tus credenciales de acceso, las cuales son personales e intransferibles.
- **Pedidos financiados:** Si usas financiación como B2B Brilla, el pedido debe ser ingresado exclusivamente por ti a través de los canales digitales para aplicar las validaciones de la entidad financiera.
- **Modificaciones:** Si necesitas cambiar cantidades, productos o el destino, y el pedido aún no ha sido despachado, deberemos anular el actual y crear uno nuevo.
- **Tipos de entrega:** Puedes elegir si nosotros te entregamos el producto (con o sin descargue) o si prefieres recogerlo con tu propio transporte. (Nota: Los clientes del segmento consumidor no pueden retirar directamente el producto, salvo excepciones aprobadas).
 - a. **CIF:** Entrega con producto y flete (vehículo de la compañía, cliente descarga).
 - b. **CIFD:** Entrega con producto, flete y servicio de descargue por cuenta de la compañía.
 - c. **EXWCG:** Retiro con transporte contratado por cliente, coordinado por la compañía. Cliente responsable de la carga.
 - d. **EXW:** Retiro directo por el cliente (producto solamente). Cliente responsable de la carga.

5. Qué debe tener en cuenta el cliente

- Los tiempos de aprobación de pagos dependen de las entidades bancarias. Te sugerimos usar PSE para mayor agilidad.
- Si pagas por transferencia bancaria (BBVA, Occidente, Itaú, Agrario), recuerda enviar el comprobante a recaudos@ultracem.co.
- Si agendaste una cita para recoger el producto y necesitas cambiarla, debes cancelar la cita actual en el Bot Vanesa o por teléfono y agendar una nueva según disponibilidad.

6. Preguntas frecuentes

- **"Hice un pedido, pero necesito cambiar la dirección de entrega."** Si el camión aún no ha sido cargado o despachado, contáctanos para anular el pedido inicial y generar uno nuevo con la dirección correcta.
- **"Pagué por PSE, ¿cuándo se aprueba mi pedido?"** ¡Casi de inmediato! Normalmente toma unos 15 minutos en confirmarse automáticamente.
- **"Quiero saber por dónde viene mi pedido."** Simplemente ingresa al Bot Vanesa en WhatsApp, elige la opción "Gestionar pedidos" y podrás ver el estado y ubicación en tiempo real.
- **"Quiero cambiar el conductor y/o vehículo autorizado en mi viaje"** Para este tipo de modificaciones, debes comunicarte a nuestros canales de atención telefónica o correo autorizados previamente (en horarios de atención).
- **"Quiero cambiar la cita de cargue."** Debes cancelar la cita actual en el Bot Vanesa o por teléfono y agendar una nueva según disponibilidad.
- **"¿Puedo anular un pedido que aún no he pagado?"** Sí, puedes anular tu pedido a través del Bot Vanesa, ingresando a la opción del menú principal "Gestionar pedidos" y siguiendo el flujo establecido por la herramienta.
- **"¿Puedo anular un pedido que ya pagué?"** Si, para ello, debes comunicarte con nuestros canales de atención telefónica o correo autorizado dentro de los horarios establecidos.

En Ultracem, estamos comprometidos con facilitar tu trabajo. Queremos que tu experiencia de compra sea fluida y sin contratiempos. Si tienes alguna duda, nuestro equipo de Servicio al Cliente está siempre dispuesto a ayudarte a través de nuestros canales oficiales.

¡Gracias por confiar en nosotros para construir tus proyectos!!