

POLÍTICA DE RECLAMOS Y DEVOLUCIONES

CEMENTO Y CONCRETO

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 registrará 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.

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: (605) 3177125

Línea Nacional: 018000123987

Celular: #399

Atención Virtual:

Chat – portal web: www.ultracem.co

WhatsApp: +57 316 4034858

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. Se responderá por el producto ensacado o a granel que presente grumos, siempre y cuando el Cliente garantice y certifique que las condiciones de manejo y almacenamiento son las adecuadas, evitando que el producto esté en contacto con la lluvia y humedad del ambiente.
8. Para el caso del producto ensacado, el cliente deberá garantizar que el producto almacenado se encuentre separado del piso y las paredes, en pilas de máximo 10 sacos cuando su manejo sea manual y 20 sacos cuando su manejo sea mecánico, en un ambiente aireado, protegido con plástico y siempre y cuando no se haya superado la fecha de vencimiento del producto. Para el caso en que el producto sea despachado a granel, el cliente deberá garantizar que el recipiente donde se va a almacenar se encuentre completamente cerrado sin perforaciones, goteras o filtraciones.
9. 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.
10. 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.
11. 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.
12. 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.
13. 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.
14. 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.

15. 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.

16. 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.

17. El cliente reconoce y acepta que, si como resultado de las diferentes pruebas técnicas que se realicen, resulta una deficiencia de calidad, la responsabilidad de ULTRACEM se limitará exclusivamente al pago del 100% del valor del Producto que resulte con defectos de calidad.

18. Para cancelación, modificación, aumento o disminución de pedido, estas se deben realizar a través de los diferentes canales de atención al cliente.

19. El cliente puede cancelar sus pedidos, hasta el día hábil anterior al despacho, en los horarios definidos para la atención de los clientes, sin incurrir en ningún costo adicional. En caso contrario se entenderá el pedido como confirmado y se procederá al despacho y facturación de este.

20. En el caso de los pedidos bajo la modalidad de retiro en planta, las modificaciones de conductor, vehículo, cantidades autorizadas y reprogramación de citas deben realizarse por los diferentes canales de atención al cliente. Los cambios de conductor, vehículos y cantidades deben ser solicitadas exclusivamente por el cliente, la reprogramación de cita puede ser solicitada tanto el cliente como el conductor.

21. Para el caso de cancelación de los pedidos de concreto y de bombeo podrían aplicar tarifas de cancelación de pedidos, según lo definido en la propuesta comercial y lo establecido en el correo de confirmación, si estos se realizan el mismo día de la entrega.

22. Si en el momento de la cancelación el concreto ya fue cargado, el cliente tendrá la opción de informar a ULTRACEM su decisión de recibir o no el producto en obra bajo su entera responsabilidad y en todo caso serán cobrados el producto, el servicio de disposición de concreto devuelto según lo establecido en la propuesta comercial y lo establecido en el correo de confirmación, en el caso de no recibirlo en obra. Para el caso de los otros productos podrían generarse cobros adicionales por el servicio de transporte, cargue o descargue de los mismos, en el caso de no recibir el producto.

23. Las modificaciones de un pedido confirmado se deberán realizar por medio de los canales de atención al cliente dispuestos. La modificación de la mezcla en cualquiera de sus características cambiará el precio del producto. El nuevo precio del producto le será informado al cliente al momento de realizar el cambio por medio de los canales de atención, y el cliente deberá aceptarlo de manera expresa en la llamada, de lo contrario se entenderá que no hay acuerdo en las nuevas condiciones y no se procederá al respectivo suministro. La modificación del horario de los despachos del día o de los pedidos que están por confirmar quedará condicionada a la disponibilidad de cupos. La solicitud deberá realizarse antes de la asignación del vehículo, mínimo con 3 horas de antelación de la hora programada del suministro.

24. Para las modificaciones de un pedido de producto empacado o a granel podrían presentarse cambios en el precio del producto según el cambio de referencia y cantidades solicitados. Todo cambio debe indicar:

- a. Número de pedido
- b. Motivo del cambio: detallar los productos y cantidades que desea cambiar, así como los productos por el cual desea cambiar. Tipo de transporte, condición de pago.

25. La aprobación de un pedido modificado queda sujeto al pago de la diferencia presentada, en caso de que esta sea mayor al valor que el cliente haya cancelado por el pedido original.

26. 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.

27. El volumen mínimo de concreto a programar es de tres metros cúbicos (3 m³). En todo caso, si el volumen programado es inferior a seis metros cúbicos (6 m³), se cobrará una tarifa adicional que se le informará en la fecha de la programación del pedido.

28. 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.

29. 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.

30. 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.

31. La no confirmación de recepción 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, los mensajes de texto enviados a los números autorizados por parte del cliente, las grabaciones donde se hagan las solicitudes para la programación y/o cancelaciones realizadas a través de nuestro proceso de Programación y Despacho.

32. 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.

33. 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.

34. 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.

35. Derecho de Retracto. Los clientes de ULTRACEM gozan de la posibilidad de ejercer su derecho al retracto de su compra; es decir, pueden de manera autónoma y libre solicitar que se reverse la compra volviendo las cosas a su estado inicial; esto es, por parte del usuario reintegrando la mercancía adquirida en perfectas condiciones, sin haberla usado y apta para una nueva venta y por parte de ULTRACEM - efectuando la devolución de lo pagado por el producto. Siempre que cumpla con las siguientes condiciones:

o Productos: El derecho de retracto solo aplica para los productos de ULTRACEM que no sean perecederos. Así, si el producto adquirido se refiere a algún tipo de cemento, concreto o mezcla que se considera perecedera debido a su proceso de fabricación, este producto NO tendrá derecho de retracto, según lo indicado por la Superintendencia de Industria y Comercio, razón por la cual, ULTRACEM no se encuentra obligado a otorgar este derecho a los usuarios.

o Oportunidad: Dentro de los cinco (5) días siguientes a la entrega del producto.

o Estado de la mercancía: El usuario deberá devolver el producto a ULTRACEM, en las mismas condiciones que lo recibió, sin haber usado o abierto el producto, en su caja o empaque original, en perfecto estado; apto para una nueva venta.

o Costos de transporte: Deberán ser asumidos por el usuario y los demás que conlleven la devolución del bien.

o Productos excluidos: El derecho de retracto no aplicará para productos sobre pedido o aquellos que fueron elaborados, fabricados, armados, cortados o preparados conforme a las especificaciones del usuario o que son claramente personalizados.

ULTRACEM efectuará la devolución del dinero al usuario, dentro de los quince (15) días calendario siguientes a la recepción de la mercancía devuelta. La mercancía podrá ser devuelta a través de estos medios a elección del usuario.

36. El cliente reconoce y acepta que, si como resultado de las diferentes pruebas técnicas que se realicen, resulta una deficiencia de calidad, la responsabilidad de ULTRACEM se limitará exclusivamente al pago del 100% del valor del Producto que resulte con defectos de calidad.

37. ULTRACEM solo asumirá responsabilidad respecto a la resistencia de concretos diseñados y fabricados por el Cliente con cemento de ULTRACEM siempre y cuando (i) se demuestre que las deficiencias de resistencia en los concretos son atribuibles a un cemento que presente resultados por debajo de los mínimos establecidos en la ficha técnica, y (ii) que el elemento estructural afectado por las bajas resistencias en el concreto haya sido construido exclusivamente con el cemento suministrado por ULTRACEM. En este evento, ULTRACEM responderá hasta por el 100% del valor del cemento defectuoso que haya sido empleado por el Cliente en la mezcla de concreto.

38. ULTRACEM responderá por los parámetros especificados en la ficha técnica de las mezclas secas (resistencia a la compresión, retención de agua y porcentaje máximo de aire, u otros) entregadas, siempre y cuando se garanticen por parte del Cliente las condiciones de almacenamiento indicadas previamente. Al momento de realizar las pruebas sobre el producto, el Cliente deberá garantizar que estos ensayos se realicen cumpliendo el flujo establecido en la ficha técnica del producto. El muestreo y los ensayos deberán ser realizados, siguiendo los procedimientos definidos según las Normas Técnicas colombianas NTC-3546, NTC 3359, NTC 220, entre otras que puedan aplicar según la particularidad del producto. Estos procedimientos de control de calidad deben ser realizados por personal certificado y los ensayos se deberán llevar a cabo en laboratorios certificados.

39. ULTRACEM será responsable por el cumplimiento de las especificaciones técnicas del cemento, salvo que el cliente, sus empleados, agentes, representantes o contratistas, llegaren a alterar la mezcla del producto o si la manipulan, manejan, utilizan o aplican de manera inadecuada o anti técnica. El cliente será el único responsable que la recepción, producción, manejo, transporte, descarga y curado del cemento y el mortero se hagan siguiendo los procedimientos establecidos por la normatividad vigente.

40. ULTRACEM no responderá por ningún daño indirecto, consecuencial, impactos financieros del cliente, demoras o retrasos de la obra u otra forma de lucro cesante del cliente.

41. En todo caso, ULTRACEM no responderá por daños o perjuicios que superen el valor total del producto no conforme.

42. Cantidad o volumen: ULTRACEM garantizará la cantidad o volumen del cemento solicitado, siempre y cuando la reclamación se realice antes de que el cliente firme la remisión.

43. No se responderá por reclamos presentados con posterioridad a los plazos antes indicados.

44. Hacen parte integral de esta política las descritas en el documento propuesta comercial concreto, graneles y en la RIO, entregado por su asesor comercial.