

POLÍTICA DE CAMBIO Y/O DEVOLUCIÓN

¡Si no estás satisfecho con tu producto, permítenos ayudarte con una devolución o cambio! Tu satisfacción es muy importante para nosotros.

Te compartimos nuestra política de cambio y devolución.

Importante: para hacer efectiva esta política, debes presentar tu factura y/o guía de remisión firmada, así como una identificación oficial vigente (Documento de Identidad).

Empaque en malas condiciones:

- **Órdenes de compra entregadas por CEMEX Perú:** verifica de inmediato los productos recibidos (*). Si al momento de la descarga tienes alguna observación, sugerimos no manipularlos y dejarlos intactos en el transporte. Coloca en la guía de remisión la cantidad que no estás recibiendo. La cantidad afectada será reconocida mediante nota de crédito, en un plazo no mayor a dos (02) días hábiles.

(*) Debes tener en cuenta que los productos deben corresponder al mismo pedido de despacho.

- **Órdenes de compra recogidas por el cliente:** es importante que hagas uso de los puntos de inspección, con el fin de tener una mayor visibilidad en la carga de tu empaque en nuestro Centro de Operaciones.

Recuerda, verificar el estado del producto y en caso sea necesario, solicita el cambio.

Entrega de producto equivocado o fuera de la ventana horaria:

- Aplica para incumplimientos de manifiesto de servicio CEMEX Perú.
- **Órdenes de compra entregadas por CEMEX Perú:** si recibes el producto fuera de la ventana horaria solicitada, podrás devolver la carga completa de inmediato y solicitar la reprogramación de entrega en la guía de remisión. Si recibes un producto errado, éste estará sujeto a los precios vigentes del producto recibido.
- **Órdenes de compra recogidas por el cliente:** debes verificar que el producto y la cantidad del mismo estén descritos en la guía de remisión, así como en la orden de compra.

Productos con diferencia de peso:

Debes tener en cuenta que se aplica una tolerancia en peso de +/- 2% (0.85 kg) para cada saco de 42.5kg (Basado en la Normativa Técnica Peruana para Cementos – NTP 334.009) y para granel una variabilidad de peso del +/- 5%, por lo cual debes tener en cuenta las siguientes pautas para canalizar tu reclamo.

- Ten en cuenta que el producto reclamado debe corresponder al mismo pedido de despacho.
- Es necesario marcar con la fecha y número de guía de remisión los sacos o big bags con bajo peso. Coloca el reclamo llamando al **(01) 612-7576 opción 4** o escribiendo a **pe.solicitudesyquejas@servicio.cemex.com**. En un plazo **no mayor a 4 días hábiles** uno de nuestros asesores se comunicará contigo.

- Para proseguir con este reclamo, verifica que el peso contratado venga de una balanza certificada y calibrada en los últimos 6 meses.
- En caso no estés conforme con el peso de sacos o big bags, puedes coordinar con tu asesor comercial la reposición del producto faltante.
- En caso tu pedido sea a granel y la diferencia exceda la variabilidad, este será completado en la siguiente entrega en un plazo máximo de 24 horas para Lima Metropolitana. En el caso de Provincia, según plazos de desplazamiento, previa evaluación comercial y coordinación con el cliente se realizará la entrega.
- El producto debe contar con el empaque original y no debe presentar signos de manipulación.
- En caso de abastecimiento continuo a obra o almacén del cliente, cada caso de diferencia de peso debe ser evaluado por separado cada entrega.

Productos con observaciones de calidad:

- Realiza el reclamo llamando al **(01) 612-7576 opción 4** o escribiendo a pe.solicitudesyquejas@servicio.cemex.com. Previa coordinación comercial, es importante que marques los sacos o bultos con la fecha de adquisición.
- **Órdenes de compra entregadas por CEMEX Perú:** en un plazo no mayor a 4 horas un asesor coordinará la inspección del producto para la devolución o cambio.
- **Órdenes de compra recogidas por el cliente:** el producto defectuoso debe ser inspeccionado por CEMEX Perú en tus instalaciones, luego de ser aprobado el reclamo, se puede coordinar el envío en el próximo recojo con tu personal de transporte contratado o en caso desees, con nosotros.
- **Órdenes de compra recogidas por el cliente a través de un tercero:** **los productos no tendrán derecho a cambio:** en caso, desees que tu transportista contratado recoja el producto adquirido, queda bajo su responsabilidad revisar y trasladarlo en óptimas condiciones. ¡Asegúrate que tu producto llegue en buen estado!

Plazos de respuesta:

- La reposición de un producto equivocado se despachará en un plazo no mayor a 24 horas.
- La devolución del monto cancelado por el producto se atenderá en un plazo no mayor a siete (07) días calendarios.
- Para productos por reclamos de calidad, debes presentar en un tiempo no menor a treinta (30) días de haber sido adquirido

En CEMEX Perú estamos comprometidos en brindarte la mejor experiencia de atención y servicio.

¡ Gracias por tu confianza !