

POLÍTICA “CALL CENTER”

Las siguientes son pautas de funcionamiento y control de la Compañía en relación con la restitución o reembolso de los saldos de los clientes:

1. Las siguientes son razones válidas para el reembolso o devolución de los saldos de los clientes:

- Pago por adelantado no utilizado por el cliente.
- La cancelación de la negociación basada en la compra en efectivo.
- La vuelta del producto ya pagado.

3. Administración Comercial deberá garantizar que no hay órdenes pendientes de ser entregadas o pedidos en espera para ser facturados al cliente antes de procesar el reembolso. El importe de la restitución debe ser igual a la totalidad del importe pendiente.

4. Administración Comercial deberá realizar la validación para el cumplimiento con los requisitos del Departamento de Cuentas por Pagar para que el cliente se puede registrar en la libreta de direcciones del proveedor.

PAGOS Y OBJECCIÓN

Toda factura debe ser pagada en o antes de la fecha de su vencimiento. Usted no está obligado a realizar el pago de cualquier cargo objetado, sin embargo, es su responsabilidad cualquier balance en su cuenta derivado de un cargo objetado que resulte rechazado por “Cemex” (y cualquiera de sus filiales) ya sea mediante notificación verbal y/o escrita, o como resultado de cualquier investigación realizada mediante folios de reclamos, o mientras el mismo se encuentre en proceso de investigación. Si usted realizó un reclamo y le fue rechazado, el cargo reclamado deberá ser pagado inmediatamente. Si no tiene un reclamo registrado, puede realizar el mismo a través de su Asesor de Ventas o llamando el Centro de Servicio al Cliente a través del 787-775-6210 de lunes a viernes desde las 6:00am y hasta las 6:00pm o sábados de 6:00am a 12:00pm.

Pagos procesados mediante ACH (cuenta de cheques y/o ahorros) no son garantizados. De recibir el pago devuelto por insuficiencia de fondos, se realizará un cargo adicional de \$30.00 (más impuestos) a su factura y no podrá utilizar este método de pago para futuras ocasiones. Puede ratificar el balance facturado y/o hacer sus pagos comunicándose con su Asesor de Ventas o llamando a Cemex Puerto Rico al 787-783-3000 y procurar por el Departamento de Administración Comercial. Nuestro grupo se encuentra disponible para asistirle de lunes a viernes desde las 7:00am y hasta las 6:00pm.

PENALIDADES POR BALANCES VENCIDOS

“Cemex” (y cualquiera de sus filiales) pudiera aplicar el cargo de 1% como penalidad de balances vencidos a partir del nuevo corte del ciclo de facturación. Se considerará en retraso una cuenta cuyo balance refleje un vencimiento mayor o igual a 1 día.

MÉTODOS DE PAGO

Puede efectuar su pago a través de cheque, tarjetas de crédito (Visa, Master Card o American Express) y débito directo (ACH a cuenta bancaria de cheques y/o ahorros).

RECLAMACIONES DE PAGOS

El cliente es responsable de mantener evidencia de todo y cualquier pago procesado. Si el pago no se refleja debitado de su cuenta dentro del término de 7 días, debe comunicarse de inmediato a Cemex Puerto Rico al 787-783-3000 y procurar por el Departamento de Administración Comercial para la solicitud de una investigación. El Coordinador de Servicios le solicitará evidencia de dicho pago para procesar la investigación correspondiente.

POLÍTICA DE REEMBOLSO

En casos de reclamaciones de reembolso de dinero, el cliente tendrá 20 días a partir de la fecha de pago. Para hacer una reclamación deberá enviar su reclamo al correo electrónico ingresos@cemex.com. Si desea enviar su reclamación por correo regular, puede hacerlo a la siguiente dirección postal: PO Box 364487, San Juan, PR, 00936-4487. No se aceptaran solicitudes de reembolso de dinero por vía telefónica.

Fecha de revisión: 04.08.2016