

## **Condiciones Generales para la Promesa de Servicio**

### **Holcim Costa Rica**

El presente compromiso de mejora continua está dirigido a los clientes directos de (Holcim (Costa Rica) S.A.), en adelante Holcim, y estará vigente desde el 1 de agosto de 2015 y hasta el 31 de julio de 2016.

Asesoría Comercial: se aclara que el lapso de 2 horas es el tiempo de retorno de llamada y no de solución de problemas. Se entiende por devolución de llamada al contacto telefónico, mensajería instantánea y/o email recibido por parte de nuestros asesores comerciales informándole que estamos trabajando para gestionar su pedido.

Atención de Reclamos: se aclara que el lapso máximo de 24 horas laborales es el tiempo de retorno de contacto y no de solución de problemas.

Los plazos de despacho de productos para clientes (CIP Carriage and Insurance Paid to /FCA Free carrier) y clientes de Concreto premezclado no serán exigibles a Holcim en caso de desperfectos técnicos y ocurrencia de situaciones enmarcadas como caso fortuito y/o fuerza mayor.

Los compromisos estipulados para entrega de facturas y remitos serán válidos salvo que se hubiere pactado con el cliente otra metodología de facturación, ya sea semanal, quincenal o mensual.

En caso de reclamos, consultas y dudas, nuestros clientes pueden comunicarse al 2205-2900