



## **Condiciones Generales que aplican a las Promesas de Servicio de Holcim (Nicaragua) S.A**

El presente compromiso de mejora continua, está dirigido a los clientes directos de Holcim (Nicaragua) S.A. en adelante Holcim, y estará vigente desde el 13 de Julio hasta el 31 de diciembre de 2015.

**Oportuna Asesoría Técnica y Comercial:** La promesa de que nuestros asesores se reportarán en el lapso de una hora y media, se refiere al 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 enviados por parte de nuestros asesores comerciales informándoles que estamos trabajando para gestionar su pedido.

**Reclamos y Asesoría Técnica:** se aclara que el lapso máximo de 16 horas laborables, es el tiempo de retorno de contacto y no de solución de problemas.

Los plazos de despacho de productos para clientes de cemento, agregados y clientes de Hormigón/Concreto/RMX 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 enviados, 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 1-800-4652.