

TÉRMINOS Y CONDICIONES

Campaña: QUEREMOS ESCUCHARTE – TU VOZ TE PREMIA 2026

1. ORGANIZADOR

La presente campaña es organizada por UNACEM Ecuador S.A., sociedad legalmente constituida en la República del Ecuador, titular de la marca comercial Cemento Selvalegre (en adelante, el "Organizador").

La campaña tiene como objetivo habilitar un espacio de participación para que clientes de Cemento Selvalegre, Cemento Armaduro, Cemento Campeón (en sacos y/o granel) y Hormigón Selvalegre, compartan sus Peticiones, Quejas, Reclamos y/o Sugerencias en adelante "PQRS", como parte del proceso de mejora continua de la experiencia del cliente, a través de los siguientes canales oficiales:

Formulario web: <https://selvalegre.com.ec/queremos-escucharte/>

WhatsApp Bot: 0985439703

Correo electrónico: casos.selvalegre@unacem.ec

2. NOMBRE DE LA CAMPAÑA

"Queremos escucharte – Tu voz te premia"

3. VIGENCIA

La campaña estará vigente desde abril hasta julio de 2026.

Durante este período se realizarán dos sorteos promocionales:

Primer sorteo: Primera semana de junio de 2026

Segundo sorteo: Primera semana de agosto de 2026

La recepción de PQRS para cada sorteo se cerrará hasta las 23h59 del día anterior al sorteo respectivo.

Las fechas podrán ser ajustadas por razones operativas, lo cual será comunicado a través de los canales oficiales de la marca.

4. PARTICIPANTES

Podrán participar todas las personas naturales, mayores de edad, residentes en el Ecuador, que pertenezcan a alguno de los siguientes grupos:

- Clientes directos de cemento en sacos de la Familia Selvalegre (distribuidores).
- Clientes finales de los distribuidores.
- Clientes constructores de Hormigón Selvalegre.

La participación es voluntaria, gratuita y no está condicionada a la compra de productos.

No podrán participar colaboradores del Organizador ni sus familiares hasta segundo grado de consanguinidad o afinidad.

5. MECÁNICA DE PARTICIPACIÓN

Para participar, el interesado deberá registrar un caso (PQRS) válido a través de cualquiera de los canales oficiales habilitados:

- *Formulario web*
- *Correo electrónico*
- *WhatsApp oficial*

El participante deberá completar correctamente y de forma veraz, como mínimo, la siguiente información:

- *Nombre y apellido*
- *Número de cédula (en caso de personas naturales con actividad económica, se podrá registrar el RUC solo si participan en calidad de distribuidores)*
- *Número de teléfono*
- *Detalle del caso y/o su experiencia*

Cada caso (PQRS) correctamente registrado otorgará una oportunidad de participación en el sorteo correspondiente al período vigente.

6. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

6.1. Responsable del tratamiento. UNACEM Ecuador S.A. es el responsable del tratamiento de los datos personales recopilados en el marco de esta campaña.

6.2. Base de legitimación. El tratamiento de los datos personales se basa en: (a) el consentimiento del participante al registrar su caso (PQRS) y aceptar estos Términos y Condiciones; y (b) el interés legítimo del Organizador en mejorar continuamente la experiencia del cliente.

6.3. Finalidades. Los datos personales serán tratados por UNACEM Ecuador S.A. conforme a la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, con las siguientes finalidades:

- *Gestión y atención del caso (PQRS).*
- *Administración de los sorteos.*
- *Contacto con participantes y ganadores.*
- *Análisis y mejora de la experiencia del cliente.*
- *Publicación del nombre e imagen de los ganadores en canales oficiales, previa autorización.*

6.4. Comunicación de datos a terceros. Para la ejecución del sorteo, los datos de los participantes (nombre y apellidos) serán procesados a través de la plataforma *Sortea2.com*. El Organizador ha verificado que dicha plataforma cuenta con medidas adecuadas de seguridad para el tratamiento de los datos. Los datos proporcionados a *Sortea2.com* serán utilizados exclusivamente para la generación aleatoria de ganadores y no serán conservados por la plataforma una vez concluido cada sorteo.

6.5. Plazo de conservación. Los datos personales de los participantes serán conservados durante la vigencia de la campaña y por un plazo máximo de seis (6) meses adicionales contados desde la finalización de la misma, para efectos de gestión de reclamos o requerimientos de autoridades. Transcurrido dicho plazo, los datos serán eliminados de los registros del Organizador, salvo que exista una obligación legal que justifique su conservación.

6.6. Datos de participantes del primer sorteo. Los datos de quienes participen en el primer sorteo (junio 2026) y no resulten ganadores serán conservados para su participación automática en el segundo sorteo (agosto 2026), siempre que el caso (PQRS) haya sido registrado dentro del período vigente. Una vez concluida la campaña, se aplicará el plazo de conservación de seis (6) meses adicionales contados desde la fecha de finalización de la misma.

6.7. Grabación del sorteo. *La grabación realizada como respaldo de transparencia del proceso de sorteo podrá contener datos personales de los ganadores (nombre y apellidos únicamente). Dicha grabación será conservada por un plazo máximo de seis (6) meses desde la fecha del sorteo y será utilizada exclusivamente como evidencia del proceso en caso de reclamos o requerimientos.*

6.8. Derechos del titular. *Los titulares podrán ejercer sus derechos de acceso, rectificación, actualización, eliminación, oposición y portabilidad, mediante solicitud enviada al correo: proteccion.dedatos@unacem.ec , indicando nombre completo, número de cédula, el derecho que desea ejercer y una descripción de su solicitud.*

6.9. Aviso de privacidad en canales de recopilación. *Al inicio de la interacción a través del WhatsApp Bot y del formulario web, se presentará al participante un aviso de privacidad resumido que informe sobre la identidad del responsable, las finalidades del tratamiento y el medio para ejercer sus derechos, antes de que proceda a ingresar sus datos personales.*

7. SORTEO

Los sorteos se realizarán de forma digital, aleatoria y transparente, mediante la plataforma Sortea2.com, la cual no patrocina ni administra la campaña.

Se seleccionarán tres (3) ganadores por sorteo; cada participante podrá resultar ganador una sola vez por período; el proceso será grabado como respaldo de transparencia.

8. PREMIOS

Los premios incluyen, de forma enunciativa y no limitativa:

- *Microondas*
- *Air fryers*
- *Parlantes*
- *Televisores*
- *Bicicletas*

Los premios están sujetos a disponibilidad y podrán ser sustituidos por otros de valor y características similares.

No son canjeables por dinero ni transferibles.

Cualquier gasto asociado al uso del premio será asumido por el ganador.

9. COMUNICACIÓN DE GANADORES

Los ganadores serán contactados vía:

- *Llamada telefónica o WhatsApp*
- *Estados de WhatsApp de asesores comerciales*

Si no se logra contacto dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al sorteo, el premio podrá ser reasignado al suplente seleccionado durante el mismo proceso de sorteo.

10. ENTREGA DE PREMIOS

La entrega se realizará de forma presencial, a través de un representante comercial de UNACEM ECUADOR más cercano al ganador.

El ganador deberá presentar su documento de identidad original al momento de recibir el premio.

11. USO DE IMAGEN

El ganador autoriza el uso gratuito de su nombre e imagen en los canales oficiales del Organizador (redes sociales, sitio web, material impreso y estados de WhatsApp de asesores comerciales) por un plazo de doce (12) meses contados desde la fecha de publicación, y dentro del territorio de la República del Ecuador.

Esta autorización podrá ser revocada conforme a la ley, sin afectar el material ya difundido legítimamente.

En caso de que el ganador no desee que su imagen sea utilizada con fines promocionales, podrá manifestarlo al momento de la entrega del premio sin que ello afecte su derecho a recibir el mismo.

12. RESPONSABILIDAD

El Organizador no se responsabiliza por:

- *Información incorrecta proporcionada por participantes.*
- *Fallas técnicas externas.*
- *Participaciones realizadas por canales no oficiales.*

13. MODIFICACIONES

UNACEM Ecuador S.A. podrá modificar estos Términos y Condiciones comunicando las modificaciones a través de sus canales oficiales. Las modificaciones no afectarán derechos adquiridos por los participantes ni las participaciones ya registradas.

14. ACEPTACIÓN

La participación implica la aceptación total de los presentes Términos y Condiciones.

15. LEGISLACIÓN APLICABLE

Los presentes Términos y Condiciones se rigen por las leyes de la República del Ecuador. Cualquier controversia derivada de la presente campaña será resuelta por los jueces competentes del domicilio del Organizador.