

# NUESTRO COMPROMISO CONTIGO

**Constructor**



## El cliente como eje central



Eres nuestra prioridad y buscamos brindarte lo mejor.



Siempre cumpliremos todos nuestros compromisos.



Estamos dispuestos a ayudarte a solucionar cualquier imprevisto.

## Compromiso de CEMEX Perú



**Seguridad:** Te brindamos protección en todos nuestros procesos.



**Calidad:** Nuestros productos te ofrecen la calidad más alta.



**Servicio:** Nuestro trato contigo se rige bajo la ética e integridad



**Confidencialidad:** No divulgamos tu información.



**Soluciones:** Contamos con soporte técnico y global para ti

## Nuestro servicio al cliente

Atenderemos todas tus necesidades, a través de:



**Centro de operaciones:**

Con  
pallets

Lunes a viernes: todo el día  
Sábado: Hasta las 9:00 p.m

Con  
estibas

Lunes a viernes: de 3:00 p.m. a 5:00 p.m.  
Sábado: de 12:00 p.m. hasta las 9:00 p.m.

Con  
big bag

Lunes a viernes: Todo el día  
Sábado: hasta las 9:00 p.m.



**Centro de servicio:**

Teléfono fijo: (01) 612-7576  
Whatsapp: +57 31732610972  
Correo para pedidos:

**[peruclientes@servicio.cemex.com](mailto:peruclientes@servicio.cemex.com)**

Correo para quejas y reclamos:

**[pe.solicitudesyquejas@servicio.cemex.com](mailto:pe.solicitudesyquejas@servicio.cemex.com)**

Recepción de pedidos:

- Lunes a viernes de 8:00am a 7:00pm

- Sábados de 8:00am a 2:30pm

## Nuestro servicio de entrega

Revisa el flete con tu asesor comercial si tu pedido contiene:



• Tráiler 36tn  
(850 sacos)

• Transporte 17tn  
(400 sacos)

• Bombona 30 tn

El asesor comercial visitará las instalaciones que indiques para garantizar una entrega segura y eficiente.

### Consideraciones de entrega de producto

- Pedidos mínimos de 50 sacos (Lima Metropolitana y Callao)
- El tiempo máximo de espera en obra para atención es de 30 minutos.
- El tiempo máximo de descarga de nuestro producto es de 2 horas.
- Servicio de descarga (distancia máxima de 7 metros)

### Servicios adicionales(\*):

- Entrega en pallets
- Desestiba

(\*): Por favor comunicarse con su asesor para el servicio.

## Garantía de entrega



Cumplimos con la entrega de pedidos programados, de acuerdo a nuestra ventana horaria.

## Tiempo de carga



Nos comprometemos a cargar los pedidos recogidos en un tiempo igual o menor a 3 horas para sacos y 1 hora 45 minutos para granel y big bags.

## Servicio Express: Bombona (pedidos del mismo día)



- Sujeto a disponibilidad.
- Entrega máxima: 6 horas después de hacer el pedido.
- Consulta las condiciones con tu asesor

## Nuestro Centro de Operaciones

### Requisitos para ingresar:

1. Utiliza el siguiente Equipo de Protección Personal (EPP):



Chaleco reflectivo



Guantes



Zapatos de seguridad



Casco



Camisa o polo manga larga



Lentes de seguridad transparentes



Respirador

2. Presenta tu DNI y SCTR de pensión y salud vigente.

3. La velocidad máxima de los vehículos que ingresan debe ser de 10 km/h

### ¿Cómo llegar?



CEMEX Ave.  
Oquendo, Callao



CEMEX Ave.  
Oquendo 07046

Escanea el código QR

## Ventana Horaria (Entrega de productos)

**Lunes a viernes:** • 1:00 a.m. a 7:00 a.m. • 1:00 p.m. a 7:00 p.m.  
• 7:00 a.m. a 1:00 p.m. • 7:00 p.m. a 1:00 a.m.

**Sábados:** • 12:00a.m. a 7:00a.m  
• 7:00 a.m. a 1:00 p.m.



## Atendemos A nivel nacional

Atención de pedidos por días:

### Norte

|                  | Antes del cierre (*) | Después del cierre (*) |
|------------------|----------------------|------------------------|
| Lima Norte Chico | 2                    | 3                      |
| Ancash           | 2                    | 3                      |
| Cajamarca        | 3                    | 4                      |
| La libertad      | 2                    | 3                      |
| Lambayeque       | 3                    | 4                      |
| Piura            | 3                    | 4                      |
| Tumbes           | 4                    | 5                      |

### Centro

|              | Antes del cierre (*) | Después del cierre (*) |
|--------------|----------------------|------------------------|
| Huanuco      | 2                    | 3                      |
| Junín        | 2                    | 3                      |
| Huancavelica | 3                    | 4                      |
| Pasco        | 2                    | 3                      |

### Sur

|                | Antes del cierre (*) | Después del cierre (*) |
|----------------|----------------------|------------------------|
| Lima sur chico | 2                    | 3                      |
| Ica            | 2                    | 3                      |
| Arequipa       | 3                    | 4                      |
| Ayacucho       | 3                    | 4                      |
| Cuzco          | 4                    | 5                      |
| Apurímac       | 3                    | 4                      |
| Moquegua       | 4                    | 5                      |
| Puno           | 4                    | 5                      |
| Tacna          | 4                    | 5                      |

### Oriente

|               | Antes del cierre (*) | Después del cierre (*) |
|---------------|----------------------|------------------------|
| San Martín    | 3                    | 4                      |
| Ucayali       | 3                    | 4                      |
| Loreto        | 15                   | 15                     |
| Madre de Dios | 4                    | 5                      |
| Amazonas      | 4                    | 5                      |

**(\*) El cierre de Lunes a Viernes es hasta las 7:00pm y Sábados hasta las 2:30pm**

**Si tienes consultas sobre otra ciudad, por favor contacta a tu asesor o al centro de servicio.**

### A nivel Lima Metropolitana y Callao

La entrega para todos los distritos en Lima Metropolitana y Callao será en un tiempo no mayor a 1 día.