

# NUESTRO COMPROMISO CONTIGO

**Ferreterías**



## 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



- ¡Entregamos los pedidos de 50 sacos de un mismo producto sin ningún costo!

- Todas nuestras entregas (según despacho mínimo) incluye desestiba.

### Para envío al local de nuestros clientes

#### Nuestro asesor comercial:

Visitará las instalaciones que indiques para garantizar una entrega segura y eficiente.

#### Condiciones de entrega de producto:

- Despacho mínimo: 50 sacos de un mismo producto (Lima Metropolitana y Callao).
- Entregas de hasta 400 sacos por camión.
- Te brindamos hasta 1 hora para iniciar la descarga del producto.
- Te brindamos hasta 2 horas para culminar la descarga del producto.
- Incluye desestiba, pero no paletas (parihuelas).
- Distancia máxima para trasladar el producto: 7 metros desde el camión.
- Pedidos mínimos de 50 sacos (Lima Metropolitana y Callao)

### ¿Cómo llegar al Centro de Operaciones?

Escanea el código QR

### Para recojo en 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



CEMEX Ave.  
Oquendo, Callao



CEMEX Ave.  
Oquendo 07046

## Garantía de entrega



**Lima Metropolitana y Callao:** : Nos comprometemos a entregar tu pedido en un máximo de 24 horas hábiles después de confirmado.

**Provincias:** Nos comprometemos a despachar tus pedidos de acuerdo a la matriz por destino (revisa los horarios por detinos).

## Tiempo de carga



Nos comprometemos a cargar los pedidos recogidos en un tiempo igual o menor a 3 horas para sacos.



## 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.