

NUESTRO COMPROMISO CONTIGO

Industriales



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

Correo para quejas y reclamos:

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

- El tiempo máximo de espera en planta para atención es de 30 minutos.
- Servicio de descarga (distancia máxima de 7 metros)

Servicios adicionales(*):

- Entrega en pallets
- Desestiba
- Servicio de compresor

(*): 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 y 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?



Escanea el código QR



CEMEX Ave.
Oquendo, Callao



CEMEX Ave.
Oquendo 07046

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

Sur

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

Centro

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

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.