



MANIFIESTO de servicio Costa Rica

Sea parte de nuestra cultura

Para nosotros es un motivo de orgullo contar con usted como cliente de las soluciones de CEMEX. Con el fin de orientarlo en su proceso de compra, este documento describe nuestros compromisos, lo cual garantiza la experiencia de trabajar con CEMEX, como su mejor aliado.

Nuestro objetivo es proporcionar soluciones confiables, sostenibles e innovadoras, haciendo de nuestra propuesta, la mejor elección para sus proyectos. Diseñamos productos y servicios para satisfacer las necesidades específicas de nuestros clientes y acompañarlos a enfrentar los desafíos de sus negocios.

Para CEMEX la seguridad es muy importante es por eso que queremos que usted sea también parte de esta cultura, le invitamos a revisar los procedimientos de seguridad de entrega y retiro de producto anexados en este documento.

Nuestro compromiso en la disponibilidad del producto

Garantizamos disponibilidad de producto en nuestras plantas y centros de distribución. Vamos a tratarlo a usted y a todos nuestros clientes con la misma integralidad y profesionalismo. Solo haremos compromisos que podamos realmente cumplir. En caso de que por alguna circunstancia imprevista no podamos cumplirle, usted será el primero en ser informado.



Cemento



100% de disponibilidad en Colorado, así como en nuestro Centro de Distribución en Alajuela. (Se debe consultar disponibilidad en cementos con diseños especiales). En Patarrá tenemos 100% disponibilidad de cemento blanco, el cemento gris en esta planta, únicamente bajo consulta previa.

Concreto



Garantizamos servicio de entrega en un rango de 60 km de distancia del punto de fabricación.

(De existir una mayor distancia se analiza como caso especial)

Morteros Especiales



Empaste cementicio gris, repello proyectable, concreto especial, pega block Tipo M, rellenos de celdas (regular y de alta resistencia) y productos con formulaciones especiales deben ser solicitados con un mínimo de 10 días hábiles todos los productos en presentación de cemento blanco con 10 días hábiles.

Cantidades mínimas aplican.

Mortero seco Concreto seco Repellos Pega cerámicas

Se deben solicitar con 5 días hábiles pedidos mayores de 500 sacos en presentaciones de 40kg. Solicitar con 5 días hábiles pedidos mayores de 750 sacos en presentación de 20kg.

Agregados



Disponibilidad de Piedra ($\frac{3}{4}$ y Quintilla), Arena, Base y Sub-base de Rio/Tajo. (Se debe consultar disponibilidad del tipo de agregados a su ejecutivo para todas las fuentes disponibles actuales 24 horas antes)



Compromiso de entrega a tiempo

Programaciones solicitadas con:



Agregados

+ 24 hrs anticipación

Se programara + - 1 hora de la hora solicitada

Cemento



Morteros

-24 hrs anticipación

Se programara dependiendo disponibilidad

Algunas zonas por su naturalidad geográfica pueden requerir de una inspección previa por parte de un encargado de CEMEX, el cual se contemplará adicional a las 24 horas de entrega.

Características de la flotilla

Entregamos por medio de viajes completos

Agregados {
 Vagoneta 12m³
 Traileta 20 - 22m³

Cemento y Mortero {
 Pipa { 24.5 TN
 Carreta { 490 Sacos
 560 Sacos

Viajes no completos se entrega semanalmente

Compromiso de calidad

Nuestro compromiso es entender sus necesidades y ofrecer el producto que usted necesita. *“Diseñamos productos y servicios para satisfacer las necesidades específicas de nuestros clientes y acompañarlos a enfrentar los desafíos de sus negocios”*

Cumplir especificaciones técnicas acordadas. Nuestros productos están certificados por las siguientes normas:



Compromiso de

Calidad

Cemento



Nuestros productos cumplen con el Reglamento Nacional RTCR 479:2015. Materiales de Construcción. Cementos Hidráulicos. Especificaciones.

Todos los productos se encuentran Certificados por el Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica (INTECO), lo que garantiza el cumplimiento del Reglamento.

Nuestros 2 laboratorios de control de calidad de cemento se encuentran Acreditados por el Ente Costarricense de Acreditación (ECA), por lo que garantizamos que los análisis se realizan por personal competente y cumpliendo con los procedimientos de ensayos definidos en el RTCR 479:2015

Mortero y Concreto Seco



Concreto seco: ASTM C387 / INTE C109:2017
Mortero seco: ASTM C1714 / INTE C91:2015
Nuestras pega cerámicas cumplen con las especificaciones técnicas de las normas ANSI 118.1 / ANSI 118.4 / ANSI 118.11

Concreto



- Nuestros técnicos se encuentran certificados por la American Concrete Institute (ACI) en concreto en estado fresco.
- Nuestros productos cumplen con los lineamientos del Código Sísmico de Costa Rica.
- Nuestros productos cumplen con la ACI 318.

Agregados



- Nuestros productos cumplen con la ASTM C 33.

Compromiso de facilidad de pedido

Accesibilidad



Pedidos en línea a través de plataforma CEMEX GO, fácil, desde cualquier dispositivo y en todo momento.
www.cemexgo.com



Centro de Servicio en la línea de atención 22012020
Atendemos sus órdenes de pedido de cemento en horario de lunes a viernes de 6:00 am. a 6:00 pm, y los sábados de 6:00 a.m. a 1:00 pm



programacion.costarica@srv.cemex.com



www.cemexcostarica.com habilitado las 24 horas del día. Sus pedidos quedarán en firme a la primera hora hábil posterior a ser realizado el pedido



Realice sus programaciones de cemento por el portal o por WhatsApp
[+57 316 4781824](https://wa.me/573164781824)

Compromiso de atención a Quejas



Centro de Servicio en la línea de atención 22012020
Opción #1 y luego #4



Escribanos a solicitudes.quejas@cemex.com



www.cemexcostarica.com
Habilitado las 24 horas del día.

Bajo un número de folio que le permitirá hacer seguimiento a su caso. Nos comprometemos a manejar su queja por medio de especialistas relacionados al tipo de queja en cuestión que darán respuesta con la mayor celeridad que el caso permita.

- Todas las quejas serán atendidas en menos de 24 horas y resueltas en no más de 5 días hábiles.

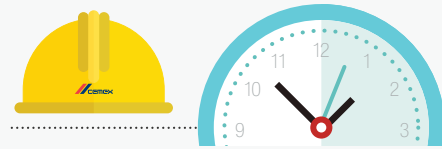
Sugerencias | Consultas | Quejas | Felicitaciones



Compromiso del tiempo

de retiro del producto en planta

Nos comprometemos con su tiempo de retiro en planta sea ágil y rápido desde su llegada hasta la salida de nuestra báscula bajo los siguientes tiempos:



Horario de atención en Planta

Planta Patarrá: 7:00am - 7:00pm

Planta Colorado: 6:30am - 6:30pm

Centro distribución Alajuela: 6:00am - 6:00pm

Planta Guápiles Agregados: 3:00am - 6:00pm

Compromiso de servicio y soporte del Equipo de ventas



Todos los clientes de **CEMEX** deben ser atendidos por uno de nuestros asesores comerciales especializados para brindarles un mejor servicio y entender de cerca las necesidades de su negocio.

La Experiencia

CEMEX

Cortesía y Profesionalismo

Son las personas con las que trabajas en **CEMEX** las que realmente hacen la diferencia. Desde su pedido inicial hasta la entrega confiable, la facturación, el entendimiento, el asesoramiento técnico, la cortesía y la clara comunicación son los pilares de la experiencia **CEMEX**.



GENTE

Alma y Corazón

Ponemos nuestra alma y corazón en todo lo que hacemos. Para nosotros es construir una relación a largo plazo con usted, que se basa en la confianza y respeto mutuo. Somos diferentes porque usted nos importa.

SOLUCIONES



Innovación y Responsabilidad

Innovación técnica y productos de alta calidad producidos responsablemente son la piedra angular de nuestro negocio.

Ofrecemos soluciones que son seguras, sostenibles y versátiles, haciendo de los productos **CEMEX** su primera opción.

PASIÓN



ESTOS NO SON
SÓLO PROMESAS.
ESTOS SON COMPROMISOS.



La Mejor Experiencia Para el Cliente
SIEMPRE Y EN TODO LUGAR