



Construyendo un mejor futuro



Soluciones al Constructor

Manifiesto de Servicio

www.cemexguatemala.com
(502) 2204-5555

Contenido

- **Bienvenida**
- **Productos y calidad**
- **Precios**
- **Entregas y devoluciones**
- **Pagos y soporte**

Bienvenido



CEMEX es una empresa global presente en más de 50 países que cuenta con un portafolio completo de servicios y soluciones para la construcción. Comercializamos nuestros productos y servicios con honestidad y disciplina, brindándole información clara y transparente con respecto de la calidad del producto, disponibilidad, plazos de entrega y condiciones de negociación.

El presente documento está diseñado para orientarle con su proceso de compra. En él explicarán los estándares de servicio que puede esperar de nuestra gama de los mismos.

Uso de este documento

Nosotros hemos cubierto los aspectos más importantes de nuestros servicios como calidad, entregas, devoluciones, precios y soporte en las siguientes páginas. Si desea más información acerca de nuestra gama de productos o servicios por favor ingresar a nuestra página www.cemexguatemala.com o llamar al PBX 2204-5555. Nuestro personal estará muy contento de resolver sus dudas y explicarle todo lo que necesita saber.

Productos y Calidad

Productos y Servicios

CEMEX tiene como objetivo 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.

Garantía de Calidad

Aplicamos controles de calidad de forma continua para cerciorar que el desempeño de nuestros productos cumpla con las especificaciones requeridas.

Inconformidad del Producto

Si por alguna razón, usted considera que el producto no cumple con las especificaciones requeridas, contáctenos de manera oportuna a través de nuestro Centro de Servicio en donde daremos respuesta a todas sus inquietudes y consultas informándole el procedimiento a seguir en un tiempo no mayor a 24 horas. Nuestra respuesta incluirá la fecha de compromiso de resolución y el procedimiento a seguir para cerrar satisfactoriamente la misma.

Si es necesario, se regresará el material a la planta para su modificación y si esto no fuese posible se reemplazará el material. Usted no tendrá que pagar por ningún desperdicio o remplazo de material si la entrega está fuera de la especificación requerida.

“El 100% de nuestros productos cumplen y exceden los más importantes estándares de calidad.”



Precios

Precios

Encontrará todos los precios detallados en su cotización, incluyendo también de manera transparente los cargos aplicables por los servicios adicionales que haya contratado. Los precios que ofertamos estarán vigentes por el tiempo acordado en su oferta e incluyen el impuesto al valor agregado (IVA).

Todos nuestros precios de concreto se basan en cargas mínimas de 7.0 metros cúbicos. Sin embargo, tenemos a su disposición nuestro servicio de entregas en tamaños inferiores por lo que le solicitamos revisar su cotización para más detalles. Estarán disponibles para su aceptación por un período que dependerá de la vigencia de la oferta y que le será comunicado en la misma.

En el suministro de cemento, tome en cuenta que nuestros precios se especifican para entregas completas. Sin embargo, tenemos a su disposición el servicio de entregas en diferentes tamaños, que se encuentran especificadas en la Lista de Servicios Adicionales adjunta a este documento.

Acceso a documentos

Archivamos todas sus facturas y remisiones durante 5 años. Estos documentos estarán disponibles para su consulta cuando usted lo requiera.

Servicios Adicionales

Este documento refleja la oferta básica de servicios que tenemos disponibles para su empresa. Entendemos que sus proyectos y negocios pueden tener necesidades específicas y tenemos capacidad para adaptarnos a ellas. Es por esto que tenemos a su disposición una Lista de Servicios Adicionales en donde podrá encontrar diferentes soluciones logísticas, de producto, asesoría y servicio, que complementan esta oferta básica. Consulte con su asesor comercial para conocer los servicios adicionales que mejor se adapten a sus requerimientos.



Entregas y Devoluciones

Programación de pedidos y entregas

Atendemos sus órdenes de pedidos en horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m, y sábados de 8:00 a.m. a 11:00 a.m. a través del Centro de Servicio, al teléfono 2204 5555. Entregamos pedidos sin ningún costo adicional, para todos aquellos que cumplan con el requerimiento de carga completa y tamaño mínimo de entrega. Para más detalles consulte con su asesor comercial.

Nosotros entendemos que las entregas de concreto son una parte fundamental de cualquier proyecto, la conformidad de producto, la aplicación y el tiempo son cuestiones que juegan un papel importante en la entrega de una construcción exitosa.

**“Nuestra prioridad es entregar siempre en el tiempo acordado”
Si hubiese algún problema, nosotros le llamaremos.**

Ocasionalmente hay circunstancias fuera de nuestro control que pueden significar un retraso en la entrega. Si no podemos cumplir con el plazo de entrega, le llamaremos y le haremos saber el porqué del atraso. Para pedidos de concreto tenga en cuenta que se pueden presentar sobrecargos por entregas en horas pico durante la semana. Por favor revise su cotización para más detalles. El horario de despacho depende de la programación acordada.

Todos los pedidos de cemento serán despachados con un compromiso de entrega de un plazo no mayor a 24 horas a partir de que la orden ingrese a nuestro sistema. Es importante recordar que si se recibe el pedido el día viernes o sábado, se despachará el lunes. Por otro lado, aquellos pedidos recibidos por la mañana se despacharán en la mañana del día siguiente, y los recibidos en la tarde se despacharán de igual forma en la tarde del siguiente día. Sin embargo, si usted requiere la entrega en un menor tiempo, tenemos a su disposición el servicio de Entrega Express disponible en nuestra Lista de Servicios Adicionales, así como la oferta logística de horarios de entrega.

En el Contrato de Servicio que se le entregará, podrá encontrar las condiciones generales y específicas de los servicios que adquiera con nosotros.

Recepción de materiales

Le pedimos que la persona responsable de aceptar las entregas en su nombre, esté presente para certificar el recibo del producto o servicio. Para terminar el proceso de entrega, esta persona deberá firmar todas las remisiones con su nombre legible, con el fin de que usted o su empresa lo pueda reconocer.

Por favor tome en cuenta que para el caso de productos como cemento empacado, el descargue no está incluido en el precio de cotización. Si requiere este servicio, consulte la lista de servicios adicionales adjunta a este documento o consulte a su asesor comercial.

El concreto será entregado en obra, donde el cliente contará con 30 minutos para su colocación. Si transcurrido este plazo el cliente y/o la obra no ha logrado descargar la mezcla, es responsabilidad del cliente hacer la disposición del material. Con este fin, tenemos disponible el servicio de disposición de concreto, que puede consultar en la Lista de Servicios Adicionales adjunta.



Pagos y Soporte

Pagos

Las condiciones de pago son estrictamente de contado. En caso de necesitar crédito, deberá solicitarlo a su asesor comercial según requerimientos y aplicación.

Le suministraremos una copia de cada una de las notas de carga y de las facturas de forma gratuita. Si usted necesita copias adicionales están disponibles bajo petición pero habrá un cargo por costos administrativos.

Soporte administrativo y de productos

Puedes acceder gratuitamente para consultar y obtener copias de facturas y de notas de entrega en www.mycemex.cemex.com

Para más detalles acerca de nuestros productos y servicios ponte en contacto con la oficina de ventas CEMEX más cercana o visita nuestra página web www.cemexguatemala.com

Las llamadas telefónicas pueden ser grabadas para capacitaciones y para mejorar la calidad de nuestro servicio.

Respeto a la confidencialidad

No divulgamos o transmitimos información confidencial a terceros en forma alguna, excepto cuando sea requerido por una autoridad competente o cuando el titular de dicha información haya autorizado a CEMEX para ello, con respaldo escrito, físico o electrónico.

Nunca utilizaremos información confidencial, ya sea directamente o a través de otras personas, para obtener un beneficio o ventaja inapropiada.



La experiencia CEMEX

Nuestra gente

El equipo de trabajo de CEMEX hace la diferencia. Desde tu requerimiento inicial hasta la entrega fiable, la comprensión, el asesoramiento técnico, la cortesía y la comunicación clara son los pilares de la experiencia CEMEX.

Nuestros clientes son el centro de todas las decisiones de negocio. Cada uno de nuestros clientes es atendido por medio de nuestros asesores comerciales para brindarles un mejor servicio y entender de cerca las necesidades de su negocio.

Soluciones

Innovación técnica, calidad garantizada y producción de manera responsable constituyen la piedra angular de nuestro negocio. Proporcionamos soluciones seguras, sustentables y versátiles, haciendo que los productos CEMEX sean su primera opción para un rendimiento mejorado.

Pasión

Ponemos nuestro corazón y alma en todo lo que hacemos. Para nosotros se trata de construir una relación a largo plazo con usted, una que se construye en la confianza y el respeto mutuo. Somos diferentes porque nos importa.

Estas no son promesas. Son compromisos.

CENTRO DE SERVICIO
(502) 2204-5555
www.cemexguatemala.com

