


## Compromiso de Servicio CEMEX

Trabajamos para que usted tenga **la mejor experiencia siempre y en todo lugar.**


### Quienes somos



CEMEX es una empresa global productora y comercializadora de materiales para la industria de la construcción presente en América, Europa, África, Medio Oriente y Asia. **Creamos valor sostenido al proveer productos y soluciones líderes en la industria para satisfacer las necesidades de construcción de nuestros clientes en todo el mundo.**

Todos nuestros esfuerzos buscan la excelencia, garantizan la seguridad, enfocándonos en nuestros clientes, trabajando con integridad y apoyándonos en nuestra red global para maximizar nuestros esfuerzos individuales.

### Comprometidos con la Seguridad



Revisamos constantemente nuestros equipos y promovemos activamente una cultura de **seguridad íntegra**; porque la seguridad de nuestros clientes, nuestra gente y comunidad va primero.

### Nuestra Gente




Los profesionales de CEMEX marcan la diferencia.

**Nuestro principal objetivo es contribuir a la profesionalización de la industria.** Queremos asegurar que nuestros clientes emprendan y mantengan negocios exitosos con la ayuda de nuestra experiencia y conocimiento.

En CEMEX somos diferentes **porque nos importas.**


### Nuestros Productos



Todos nuestros cementos están elaborados de acuerdo a la normativa vigente **NTON 12 006-11**, así como los lineamientos de **ASTM** vigentes para nuestros agregados, creando materiales a la medida de las necesidades de nuestros clientes.

Nuestros procesos están certificados bajo la norma **ISO-9001 e ISO 14001**, soportados por tecnología moderna que identifican oportunamente cualquier desviación, que nos permite notificar a nuestros clientes anticipadamente y actuar en consecuencia.


### Nuestros Precios



Contamos con un **sistema de precios confiable** lo que minimiza los reprocesos por errores en la facturación.

Nuestros precios se detallan en sus cotizaciones muy claramente. Nos reservamos el derecho de cambiar nuestro precio si las condiciones de mercado varían. Nos comprometemos a informarle oportunamente cualquier cambio.

### Confidencialidad



**No divulgamos su información en forma alguna**, salvo requerimiento judicial por autoridad competente.



## Contáctenos



centrodeservicio.nicaragua@cemex.com



1800-2363



www.mycemex.com

### Horario de Atención

Lunes a Viernes  
7:00 am – 6:00 pm  
Sábado  
7:00 am – 1:00 pm



Programar pedidos



Consultas...



Solicitar documentos...



### Quejas y reclamos

Queremos escucharle. Nos comprometemos a responder a su queja en un plazo máximo de **24 horas hábiles** y darle seguimiento hasta concluir el caso.



## Nuestro Compromiso de Entrega

Ponemos a disposición de nuestros clientes una **amplia red de transporte** para llevar su pedido donde necesite. Todas nuestras unidades cuentan con la más alta tecnología en sistema de rastreo satelital y nos brindan información del estatus de su pedido en **tiempo real**.



Si hay retrasos o reprogramaciones le llamaremos.



Cargas Mínimas



Cemento Gris

200 Bolsas  
540 Bolsas  
640 Bolsas  
Cisternas  
20 TM Min.  
27 TM Máx.

🕒 24h



Cemento Blanco

50 Bolsas

🕒 24h



Agregados

8 M<sup>3</sup>

🕒 24h



Bloques y Adoquines

800 u

🕒 48h



Aceros

8 TM

🕒 24h

En caso de requerir importación

hasta **12 días** laborales

Tiempo de Entrega

Tiempos máximos luego de haber colocado el pedido



**95% PUNTUALIDAD**

### Tiempos de descarga a granel:

Nuestros equipos están diseñados para descargar una cisterna de cemento en 01:00 hr.



### Recogida de cemento en Planta o Bodega

Si usted decide recoger el cemento directamente en nuestras instalaciones, nos comprometemos a cargarlo en un tiempo no mayor a 1 hora y 30 minutos, con un tiempo máximo de espera de 4 horas en momentos de alta demanda.



**La Mejor Experiencia Para el Cliente**  
SIEMPRE Y EN TODO LUGAR

