



Holcim (Costa Rica) S.A.
San Rafael de Alajuela
Alajuela, Costa Rica

Tel: +506 22-05-30-00
Fax: +506 22-05-27-00

Diciembre del 2008

Estimado cliente:

Con el propósito de atenderle mejor hemos preparado el documento que nos permitimos adjuntar, en el cual detallamos puntos importantes de la Oferta de Servicio de Holcim y Productos de Concreto para la entrega de nuestros productos. Igualmente, nos complace indicarle los números de teléfono disponibles para su atención lo mismo que los horarios de servicio.

Mucho apreciaremos toda sugerencia que tenga a bien enviarnos.

Atentamente,

Productos de Concreto S.A.

Holcim (Costa Rica) S. A.



Oferta de servicio para la entrega de productos

Se ofrecen dos modalidades de entrega de productos:

- A) Servicio de entrega en sitio
- B) Retiro en plantas

A) Servicio de entregas en sitio.

1. **Compromiso de entrega para el día siguiente:** si el pedido (Orden de Compra y/o Depósito) se coloca antes de las 3: 00 p. m. se entregará al día siguiente. Si el pedido llega después de las 3. 00 p. m. el compromiso de entrega es a 48 horas. (Sujeto a disponibilidad de inventarios).
2. **Hora de entrega:** se acuerda al momento de hacer el pedido y depende de la capacidad disponible y/o reservada en el momento. (Se asigna capacidad bajo esquema “primer pedido llegado, primero reservado”) Se recomienda enviar la Orden de Compra/Depósito lo más temprano posible.
3. **Bloqueados por crédito:** si el cliente está bloqueado por crédito no se reserva capacidad por lo cual no se puede prometer ninguna fecha de entrega hasta que el pedido sea desbloqueado.
4. **Verificación de depósitos para ventas de contado:** todo depósito bancario es verificado hasta tener el monto en firme en una cuenta de Holcim. Le agradecemos tomar en cuenta los tiempos de transacción, por lo cual le recomendamos usar los mismos bancos que Holcim para acelerar las transacciones.
5. **Pedidos “Urgentes”:** los pedidos “urgentes” lo mismo que las solicitudes fuera del estándar se atienden con todo gusto, pero se manejan como excepciones. Se despacharán de acuerdo a la disponibilidad.
6. **Productos fuera de stock:** en el caso de productos fuera de stock o hechos a la medida como Entrepisos, Prefa, Viguetas, Tubos y Cementos Especiales, entre otros, se notificará al cliente la fecha de entrega de acuerdo a la fecha que defina el Departamento de Producción de Productos de Concreto.

7. **Unidades completas:** con el fin de optimizar el transporte, los pedidos deben realizarse con la capacidad máxima de la unidad (camión, tandem, carreta). Si la unidad no va completa se cobra un mínimo por el envío. (Consultar con Logística capacidades y tarifa mínima).
8. **Tarimas completas de cemento:** todos los pedidos se deben hacer en múltiplos de 35 sacos para facilitar la manipulación de tarimas completas con montacargas.
9. **Servicio de ruteo para entregas de cemento en la GAM:** Si ocupa entregas en menor cantidad a la unidad completa, le ofrecemos un servicio de ruteo en varias zonas de la GAM en días específicos de la semana. (Solicitar detalles a su agente de Ventas)
10. **Servicio de descarga estándar en la GAM:** Holcim incluye en fletes en la GAM un servicio de descarga al pie del vehículo (a un lado). El sitio de descarga debe ser seguro para el personal encargado de esta tarea, así como para el vehículo.
11. **Servicio de “descarga especial” en la GAM:** si el cliente ocupa un servicio de “descarga especial” hasta 30 metros de la unidad es necesario indicarlo al momento de hacer su pedido. Tiene un costo adicional pues se enviará más personal para la descarga. (Consultar costo con su agente de Ventas)
12. **Especificar fecha (s) de entrega (s):** le agradecemos indicar la fecha de entrega a todo pedido. Esto es necesario con el fin de programar el transporte u otros recursos.
13. **Direcciones:** La dirección del destinatario debe ser “clara y exacta”. Por favor, brinde la dirección con lugares de referencia conocidos, incluya los números de teléfono de contacto y el nombre de la persona que va a recibir el material en el sitio.

B) HORARIOS PARA RETIROS EN PLANTAS Y BODEGAS

CEMENTO

	HORARIO DE RETIRO	
	Lunes a Viernes	Sábados
PLANTA CARTAGO. Cemento Ensacado	6:00 am - 5:00 pm	6:00 - 2:00 pm
PLANTA CARTAGO. Cemento Granel	6:00 am - 5:00 pm (Jueves: 11am-5pm)	6:00 - 11:30 am
PLANTA CARTAGO. Ensacado Especiales (Se puede considerar otra hora para pedidos programados)	6:00 am - 3:30 pm (Jueves: 6am - 12md)	6:00 am - 11:30 am
Horario Sucursal HSBC Planta Cartago	6:00 am - 5:00 pm	6:00 - 11:30 am
BODEGA BELÉN (CIH)	6:00 am - 4:30 pm	6:00 am - 11:00 am
BODEGA SAN CARLOS	7am - 12 y 1 - 4:30pm	6:00 am - 11:00 am
BODEGA GUÁPILES	6am - 12 y 1 - 4:30 pm	6:00 am - 11:30 am
BODEGA PÉREZ ZELEDÓN	6am - 12 y 1 -4:30pm	6:00 am - 11:00 am

PRODUCTOS DE CONCRETO

	HORARIO DE RETIRO	
	Lunes a Viernes	Sábados
PLANTA BELÉN (CIH)	6:00 am - 4:30 pm	7:00 am - 10:00 am
PLANTA GUÁPILES	6:00 am - 4:30 pm	7:00 am - 10:00 am
PLANTA OCHOMOGO	6:00 am - 4:30 pm	7:00 am - 10:00 am
PLANTA PATARRA	6:00 am - 4:30 pm	7:00 am - 10:00 am

AGREGADOS

	HORARIO DE RETIRO	
	Lunes a Viernes	Sábados
PLANTA SANTA ANA (Cerrominas)	6:00 am - 4:30 pm	6:00 am - 12:00 pm
PLANTA OCHOMOGO	6:00 am - 4:30 pm	6:00 am - 12:00 pm
PLANTA GUÁPILES	6:00 am - 4:30 pm	6:00 am - 12:00 pm
PLANTA GUACALILLO	5:00 am - 4:30 pm	5:00 am - 12:00 pm
ALMACEN TIBÁS (Distrib. del Norte)	6:00 am - 12:00 pm 12:30 pm - 04:30 pm	6:00 am - 11:00 am

DIRECTORIO Y HORARIOS DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

CEMENTO:

	FAX	TELEFONO	E-MAIL	HORARIO ATENCIÓN TELEFÓNICA	
				Lunes a Viernes	Sábados
COLOCACIÓN DE PEDIDOS DE CEMENTO ENSACADO	2205-3100	2205-2800	serviciocliente-cri@holcim.com	7:00 am - 5:30 pm	Cerrado
COLOCACION DE PEDIDOS DE CEMENTO GRANEL	2205-3171	2550-8235	Angelo.Garita@holcim.com	6:00 am - 5:00 pm	Cerrado
PLANTA CARTAGO. LOGÍSTICA	2205-3171	2550-8230	cri.logistics.cement@holcim.com	6:00 am - 5:00 pm	6:00 - 2:00 pm
BODEGA BELÉN (CIH)	2239-1708	2205-2974	Jesus.CotoS@holcim.com	6:00 am - 4:30 pm	6:00 am - 11:00 am
BODEGA SAN CARLOS	2460-7271	2460-7271	Jose.Marchena@holcim.com	7am - 12 y 1 - 4:30pm	6:00 am - 11:00 am
BODEGA GUÁPILES	2205-3173	8379-1123, 2711-0221	Enrique.Segura@holcim.com	6am - 12 y 1 - 4:30 pm	6:00 am - 11:30 am
BODEGA PÉREZ ZELEDÓN	2772-6200	2772-6200	Hermes.Perez@holcim.com	6am - 12 y 1 -4:30pm	6:00 am - 11:00 am
CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE	2205-3100	2205-2800	serviciocliente-cri@holcim.com	7:00 am - 5:30 pm	Cerrado
Horario Sucursal HSBC Planta Cartago	-	2550-8295	-	6:00 am - 5:00 pm	6:00 - 11:30 am

PRODUCTOS DE CONCRETO:

	FAX	TELEFONO	E-MAIL	HORARIO ATENCIÓN TELEFÓNICA	
				Lunes a Viernes	Sábados
COLOCACIÓN DE PEDIDOS DE PRODUCTOS DE CONCRETO	2205-3100	2205-2800	serviciocliente-cri@holcim.com	7:00 am - 5:30 pm	Cerrado
PLANTA BELÉN (CIH)	2239-1708	2205-2975, 2205-2977	Ronny.Santana@holcim.com Emilio.BarbozaR@holcim.com	6:00 am - 4:30 pm	7:00 am - 10:00 am
PLANTA GUÁPILES	2711-0235	8379-1123, 2711-0220 Ext 102	Enrique.Segura@holcim.com	6:00 am - 4:30 pm	7:00 am - 10:00 am
PLANTA OCHOMOGO	2537-2748	2537-0721	Francisco.Barquero@holcim.com	6:00 am - 4:30 pm	7:00 am - 10:00 am
PLANTA PATARRA	2276-7895	2276-7895	Katia.Brenes@holcim.com	6:00 am - 4:30 pm	7:00 am - 10:00 am
CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE	2205-3100	2205-2800	serviciocliente-cri@holcim.com	7:00 am - 5:30 pm	Cerrado

AGREGADOS:

	FAX	TELEFONO	E-MAIL	HORARIO ATENCIÓN TELEFÓNICA	
				Lunes a Viernes	Sábados
COLOCACIÓN DE PEDIDOS DE AGREGADOS	2205-3112	2282-2550 Ext 230	Jessica.Arley@holcim.com	7:30 am - 4:30 pm	7:30 am - 12:00 pm
PLANTA SANTA ANA (Cerrominas)	2205-3112	2282-2550 Ext 226	Oscar.Segura@holcim.com	6:00 am - 4:30 pm	6:00 am - 12:00 pm
PLANTA OCHOMOGO	2205-3116	2537-2523 Ext 16	Harry.Quesada@holcim.com	6:00 am - 4:30 pm	6:00 am - 12:00 pm
PLANTA GUÁPILES	2205-3173	8860.8862, 2711-0220	Laura.Espinoza@holcim.com	6:00 am - 4:30 pm	6:00 am - 12:00 pm
PLANTA GUACALILLO	2205-3112	2282-2550 Ext 230	Mauricio.Morales@holcim.com	5:00 am - 4:30 pm	5:00 am - 12:00 pm
ALMACEN TIBÁS (Distribuidora del Norte)	2235-3241	2235-3241	Francisco.Santana@holcim.com	6:00 am - 12:00 pm 12:30 pm - 04:30 pm	6:00 am - 11:00 am
SERVICIO AL CLIENTE AGREGADOS	2205-3112	2282-2550 Ext 230	Jessica.Arley@holcim.com	7:30 am - 4:30 pm	7:30 am - 12:00 pm