

## Preguntas Frecuentes

### APP

#### ¿Cómo me registro?

Del lado inferior derecho verás tres puntos suspensivos, da click ahí.

Da click en "Perfil"

Da click en "Crear una Cuenta"

Ingresa los datos del formulario y da click en "Crear una Cuenta"

#### ¿Cómo recupero mi contraseña?

Del lado inferior derecho verás tres puntos suspensivos, da click ahí.

Da click en "Perfil"

Escribe tu correo electrónico en el campo "correo"

Da click en "Olvidé mi contraseña"

Revisa tu correo, recibirás uno con el remitente "Wal-Mart compra en línea App", con el asunto "Recuperación de contraseña"

Haz click en la liga que viene en el cuerpo del correo.

Escribe y confirma tu nueva contraseña.

#### ¿Cómo cambio de tienda?

Del lado inferior derecho verás tres puntos suspensivos, da click ahí.

Da click en "Perfil"

Ve a "Mis direcciones"

Selecciona la dirección que deseas editar"

Ve al campo donde está tu tienda y selecciona la nueva tienda

Da click en OK

#### Veo artículos de tecnología, hogar y más en walmart súper. ¿Cómo funciona eso?

Hemos añadido la capacidad de ver en un solo menú las categorías de Súper, Tecnología, Hogar y más en walmart.com.mx, para que tengas una selección más amplia para realizar tus compras. Los artículos de la categoría de Súper, serán entregados por tu tienda preferida en el horario que seleccionaste. Los artículos de Tecnología Hogar y más serán entregados por Fedex de 3 a 5 días hábiles.

### Compras

#### ¿Por qué no encuentro artículos en la app?

##### Súper:

Algunos artículos no están disponibles para la tienda que elegiste, si cambias de tienda también cambia el inventario.

##### Tecnología, Hogar y más:

Algunos productos no los podrás agregar a tu carrito debido a que no contamos con inventario sin embargo los podrás agregar a tu Wishlist presionando el corazón para que cuando vuelva a tener inventario lo puedas comprar.

## ¿Cómo puedo pagar?

### **Súper:**

Los pagos son contra entrega y aceptamos las siguientes formas de pago:

- Efectivo en Moneda Nacional (Moneda o Billete).
- Tarjeta de crédito (Visa, MasterCard y American Express).
- Tarjeta Walmart o Tarjeta Banco Walmart.
- Vales de despensa.
- Vales Electrónicos.
- Vales del Gobierno del Distrito Federal emisión 2014-2015.

### **Tecnología, Hogar y más:**

Para pagos de Tecnología, Hogar y más aceptamos las siguientes formas de pago:

- Tarjetas de crédito: Visa y MasterCard. Bancos participantes: Banamex, Banorte, Bancomer, HSBC, Santander, Scotiabank, Invex, IXE, Banjercito, Inbursa, American Express y Banco Walmart.
- Efectivo y tarjetas de débito. Si utiliza nuestra opción de pago en tienda puedes pagar tu pedido en cualquiera de nuestras tiendas del Grupo Walmart (Walmart, Sam's, Superama o Suburbia). Solo elige Pago en Tienda, imprime su pedido y ve a la tienda más cercana a ti. En la caja puedes usar cualquier forma de pago que acepta la tienda, hasta efectivo.
- Pago seguro con PayPal
- Mercado Pago

\*Por el momento no tenemos disponible pago contra entrega ni compras por teléfono pero si tenemos asistencia telefónica para ayudar hacer tú compra en línea. Actualmente no se puede pagar con más de una forma de pago por pedido. Pero tenemos meses sin intereses. Esta opción se verá disponible una vez que capture los números de tu tarjeta de crédito al momento que hacer el pago de su pedido.

## ¿Pueden clonar mis tarjetas en línea?

Esto es muy improbable ya que contamos con conexiones seguras al momento de procesar tu pago. De cualquier manera te sugerimos seguir las instrucciones de tu banco al momento de realizar compras en cualquier sitio de internet.

## ¿Qué hago si no reconozco un pago por Walmart.com.mx?

Te pedimos que nos envíes en un Inbox con tu, nombre completo, teléfono de contacto (preferentemente celular), para que en breve un ejecutivo se ponga en contacto contigo.

## Rechazaron mi tarjeta a la hora de hacer una compra, ¿Qué hago?

Te pedimos verifiques esta situación con tu banco ya que en ocasiones los bancos por seguridad de los usuarios cuentan con restricciones para compras en línea

## Envíos

### ¿Cuándo tarda en llegar mi súper?

Contamos con los siguientes tipos de envío, ¡Selecciona la que más te convenga!

#### **Entrega Programada**

Programa tu pedido en el día y a hora más conveniente para ti.

Costo: \$39.00\* pesos IVA incluido.

#### **Recoger en Tienda**

Programa tu pedido en el día y la hora más conveniente para ti y pasa a recogerlo en tienda.

No tiene Costo de envío.

\* Los costos y el tiempo de envío contemplan el área de entrega, la cual está limitada a 4 kilómetros de distancia de la tienda que elijas, y se cobraran \$ 5.00 pesos más por cada kilómetro adicional fuera de esta área de cobertura.

### ¿En qué horario entregan los pedidos de súper?

A partir de las 10:00 am y hasta las 22:00 hrs. de Lunes a Domingo.

### ¿Cómo se mantienen frescas mis compras de súper mientras están en camino?

En Walmart, la calidad de la comida es nuestra mayor preocupación. Controlamos cuidadosamente las condiciones en que tus productos se almacenan justo hasta el momento en que los recibes, por lo que los artículos frescos permanecen refrigerados y los congelados se mantienen congelados.

### ¿Debo dar propina al transportista?

La propina es completamente opcional. El transportista recibe un pago por cada envío que realiza. Continuamos esforzándonos para hacer tu vida más fácil y que la entrega sea un servicio de alta calidad de acuerdo a tu expectativa.

### ¿Qué cantidad de productos es la mínima que debo comprar para que envíen mi pedido a mi domicilio?

Podemos enviar tu pedido a domicilio desde 1 artículo

### ¿Cuándo va a llegar mi pedido de Tecnología, Hogar y más?

De la fecha en que se registró tu pago, tu pedido llegará dependiendo del envío que hayas seleccionado

-**Normal** de 3 a 5 días hábiles una vez confirmado el pedido

-**Estándar** de 2 a 3 días hábiles una vez confirmado el pedido

-**EXPRESS** al día siguiente una vez confirmado el pago

Nuestro socio comercial FedEx, está facultado para entregar paquetes pequeños hasta donde se le proporcione acceso; los artículos excedidos de dimensiones como estufas, refrigeradores, muebles, etc. sólo pueden ser entregados en la planta baja del domicilio.

Para rastrear tu pedido ingresa tu guía en [www.fedex.com.mx](http://www.fedex.com.mx) en la sección de "Rastrea un envío".

En caso de que tu pedido se haya extraviado comunícate con nosotros a través del menú de Contacto de Soporte en los puntos suspensivos.

### Una vez hecho mi pedido, ¿Puedo modificar el domicilio de entrega?

#### **Súper:**

Si, ve a tu perfil y da de alta una nueva dirección.

O estando en el formulario para pagar, selecciona la dirección y da de alta una nueva.

#### **Tecnología, Hogar y más:**

No es posible, ya que todas tus instrucciones son enviadas de inmediato, por lo que te sugerimos revisar todos los datos del domicilio de entrega antes de procesar continuar con el proceso de pago.

### ¿Cuáles son los costos de envío?

#### **Súper:**

El costo de envío de un pedido programado es de \$39.00\* pesos IVA incluido.

Los costos y el tiempo de envío contemplan el área de entrega, la cual está limitada a 4 kilómetros de distancia de la tienda que elijas, y se cobraran \$ 5.00 pesos más por cada kilómetro adicional fuera de esta área de cobertura. En caso de recoger tú pedido en tienda no existe un costo de envío.

#### **Tecnología, Hogar y más:**

Contamos con algunas promociones de envío gratis, pero más adelante los costos de envío se calcularán de acuerdo al lugar de entrega, piezas enviadas y dimensiones del pedido.

### ¿A dónde puedo mandar mi pedido?

A cualquier domicilio que nos indique siempre y cuando se encuentren las personas autorizadas por ti para recibir el envío (mayores de edad). Por el momento no puedes recoger tu pedido de Tecnología, Hogar y más en tienda aunque el de súper sí.

## Promociones

### ¿Que necesito para aplicar los descuentos que me ofrece el INAPAM en mi pedido de súper?

En comentarios del pedido debes solicitar tu descuento por escrito e informar cuando te llaman para confirmar tu pedido, posteriormente, al llegar el pedido a tu domicilio debes mostrar tu tarjeta del INAPAM.

### ¿Qué tipos de promociones hay en Tecnología, Hogar y más?

Existen varios tipos de promociones que van cambiando de acuerdo a temporadas y productos. En el sitio manejamos meses sin intereses, descuentos en envío, promociones en algunos artículos, paquetes de artículos y más. Para revisar nuestras promociones actuales te invitamos a entrar al siguiente link: <http://www.walmart.com.mx/legales>

### **Hice una compra en Wal-Mart y no me respetaron una promoción ¿Qué hago?**

Te pedimos verificar los términos y condiciones ya que contamos con diversas promociones. Si después de haber verificado los lineamientos de la promoción confirma que la misma no fue respetada, te pedimos que nos envíes en un Inbox con tu, nombre completo, teléfono de contacto (preferentemente celular) y breve descripción de tu caso, para que en breve un ejecutivo se ponga en contacto contigo.

### **Newsletter**

#### **¿Qué es el Newsletter y qué beneficios tiene?**

El Newsletter es nuestro boletín de productos y promociones del sitio. Si te inscribes puedes escoger que las categorías que te interesan de nuestro sitio para estar al pendiente de ofertas, novedades o lanzamientos exclusivos de productos. ¡No te pierdas de nuestras grandes ofertas!

#### **¿Cómo me inscribo?**

Hay dos formas de inscribirte a nuestro newsletter! La primera es cuando creas una cuenta con nosotros solo tienes que marcar el recuadro en el que aceptas recibir publicidad y con esto quedarás inscrito automáticamente. Si ya tienes una cuenta con nosotros y no estás inscrito a nuestro newsletter entra a nuestra página principal [www.walmart.com.mx](http://www.walmart.com.mx) y en la parte inferior de la página hay un espacio que dice "Suscríbete a nuestro Newsletter". Ahí ingresas tu correo electrónico y también puedes ver las ligas a nuestras redes sociales.

#### **¿Cómo cancelo mi suscripción?**

Para cancelar su suscripción únicamente tienes que abrir un Newsletter que te haya llegado de nuestra página web y en la parte inferior del correo encontraras una liga para cancelar su suscripción.

#### **¿Por qué no recibo el boletín si ya me inscribí?**

Si tienes problemas al recibir los Newsletters, checa tu bandeja de correo no deseado o póngase en contacto con nuestro centro de atención de clientes.

### **Devoluciones**

#### **No estoy feliz con el producto de súper que recibí, ¿Qué debo hacer?**

Es muy importante para nosotros que estés completamente satisfecho con los productos que te entrega [walmart.com.mx](http://walmart.com.mx). Si no hemos cumplido tus expectativas, por favor contacta al call center 01 800 925 6278. Haremos todo lo que esté en nuestras manos para que estés contento.

#### **¿Cómo puedo devolver un producto que compré en Walmart de Tecnología, Hogar y más?**

Es necesario que el artículo siga en su empaque original y contenga el 100% de los documentos guías y accesorios indicados en el empaque.

Existen dos caminos para devolver sus artículos.

1. La primera es acudiendo a nuestras más de 200 tiendas Wal-Mart Supercenter.
2. La segunda opción es a través de nuestro proveedor de mensajería. Para esto es necesario que te comuniques con nosotros a través del menú de Contacto de Soporte.

Las devoluciones se realizar de igual manera a la forma de pago que utilizaste.

\*Te invitamos a que revises nuestras políticas de devoluciones en la pantalla de Términos y Condiciones

### ¿Cómo cancelo mi pedido de Tecnología, Hogar y más?

Tu pedido comienza a procesarse inmediatamente después del clic en Comprar en la sección de "Revisar y Pagar". Una vez que el pedido sea confirmado por nuestro sistema no será posible cancelarse y deberá tramitarse como una devolución.

### ¿Cuánto tiempo de garantía tengo con mi producto de Tecnología, Hogar y más?

Cuentas con 15 días posteriores a la llegada de tu pedido para pedir la garantía de los productos a excepción de los productos de cómputo que cuentan únicamente con 7 días posteriores a la entrega de la mercancía. En el caso de equipos de telefonía la garantía es directa con el fabricante.

### ¿Tengo que pagar algo por mi devolución de Tecnología, Hogar y más?

Si es una devolución por motivos personales (color, no es lo que esperabas, no es de tu agrado) se aceptara y reembolsara el costo del producto. Sin embargo, el monto equivalente a los gastos de envío, recolección y envoltura no serán reembolsados. El reembolso se realizará con el mismo método de pago de tu pedido.

## Facturación

### ¿Puedo facturar desde la app?

Del lado inferior derecho verás tres puntos suspensivos, da click ahí.

Da click en "Perfil"

Da click en "Pedidos Anteriores"

En la parte inferior ingresa a "Facturación Electrónica"

### ¿Si requiero factura de mi pedido de Tecnología, Hogar y más que tengo qué hacer?

Al momento de indicar la dirección de entrega deberás seleccionar la opción "requiero factura" a fin de indicar los datos fiscales para efectuar la facturación correspondiente, en caso de no que no hayas realizado este proceso te pedimos que nos envíes en un Inbox tu número de pedido, nombre completo, teléfono de contacto (preferentemente celular), datos de facturación y correo electrónico. En caso de tramitar este proceso y no recibir tu factura o perderla puedes volver a imprimir tu factura entrando desde el sitio web a la sección de Mis Pedidos donde podrás también reenviarte tu factura a tu correo electrónico registrado.

<https://www.walmart.com.mx/Estatus-pedidos.aspx>