

## **Políticas de devolución y cancelación de pedidos**

### **Política de cancelación de pedidos**

- Tu pedido comienza a procesarse inmediatamente después del clic en Comprar en la página de "Revisar y Pagar". Una vez que el pedido pasa a la fase de en proceso ya no es posible cancelarse y deberá tramitarse como una devolución.
- Para realizar una cancelación de tu pedido, llama a nuestro centro de atención a clientes al teléfono **01-800-WMT-COM1 (01 800 968 2661)** y solicita una devolución, deberás tener a la mano tu número de pedido y en caso de una cancelación parcial, el detalle de los artículos a cancelar.
- El reembolso se realizará con el mismo método de pago de tu pedido. Y se llevará a cabo de 3 a 4 días hábiles una vez confirmada la aceptación de la cancelación.
- Si tu pedido ya está siendo procesado, este ya no podrá ser cancelado.
- Si cambiaste de parecer acerca de tu pedido y es muy tarde para cancelarlo, puedes devolver cualquier artículo no deseado en base a las políticas de devolución del proveedor.

### **Políticas de devolución**

#### **Condiciones Generales de Devoluciones**

Siempre cuando reciba un pedido, revisa los productos por daños. Si ve el producto defectuoso en la entrega de dicho artículo, no acepte el producto del mensajero.

Las devoluciones de mercancía serán aceptadas de acuerdo a los siguientes términos y condiciones:

- No tener más de 15 días que se entregó la mercancía al cliente.
- Todos los artículos deben ser devueltos en su empaque original tanto la caja del producto, el empaque y el papel burbuja.
- No se pueden recibir artículos que muestren un mal uso por parte del cliente
- Los artículos deben contener el 100% de los documentos, guías y accesorios indicados en el empaque.

#### **Excepciones y Restricciones:**

##### **- Para los equipos de Cómputo:**

Posterior a la entrega de la mercancía, el cliente tiene como fecha límite 7 días para revisar las condiciones de su producto y llamar el centro de atención de clientes para devolver la mercancía. Si vence el plazo especificado antes mencionado deberá hacer válida la garantía con el fabricante del equipo.

##### **• Para las categorías de Libros, CD's, DVD's, Blu-Ray's, Videojuegos y Juguetes**

Los artículos deben ser devueltos sin abrir (excepto en los casos que el artículo tenga un defecto de fábrica).

- **Para la categoría de Motocicletas, equipos Apple y Telefonía Celular:**

No hay cambios físicos y/o devoluciones, el cliente deberá hacer válida la garantía con el fabricante de la mercancía.

**¿Puedo devolver mi compra de Walmart.com.mx en una tienda Wal-Mart?**

Contáctanos en nuestro servicio al cliente en el número 01-800-WMT-COM1 (01 800 968 2661) y te informaremos.

Contacta al fabricante directamente.

**¿Puedo recibir devolución por gastos de envío?**

Si hay un error de nuestra parte relacionada con tu pedido, emitiremos un crédito para tu orden, cualquier envío y cargos por envoltura de regalos en caso que aplique.

**¿Necesito devolver el artículo en su empaque original?**

Es estrictamente necesario que cualquier artículo sea devuelto en el empaque original del fabricante, así que recomendamos que conserves el empaque por lo menos los primeros 90 días posteriores a la compra.

**Ver tu historial de pedidos**

Tu historial de pedidos te permite revisar tus pedidos actuales y pasados, así como revisar las actualizaciones de estatus de tu pedido. Los pasos para ver el historial de pedidos son:

1. Ve a Mi cuenta e ingresa con tu correo electrónico y tu contraseña.
2. Da clic en el enlace de Mis Pedidos en el menú a la izquierda de la pantalla.
3. Ve los detalles de cada pedido haciendo clic en Ver Detalle.

**Problemas con tu pedido**

Si consideras que falta un artículo de tu pedido, que no llegó, está dañado o defectuoso, esto es lo que puedes hacer:

**- Si Falta un Artículo**

Debido a la disponibilidad de artículos, al realizar un pedido de varios artículos, tus artículos podrán ser enviados por separado. No realizaremos cargos extra por envíos divididos.

La factura que recibas con tu pedido mostrara que artículos han sido enviados por separado, y podrás utilizar el rastreo de Mis Pedidos para ver si el restante de artículos ya está en ruta de entrega.

Si al llegar tu pedido aun tienes dudas sobre artículos faltantes, por favor contáctanos vía correo electrónico en [contacto@wal-mart.com.mx](mailto:contacto@wal-mart.com.mx) o en nuestro centro de atención a clientes al teléfono 01-800-WMT-COM1 (01 800 968 2661) y uno de nuestros asociados con gusto te ayudará.

**- Si tú pedido no llega**

La mayoría de los pedidos se pueden rastrear. Si deseas rastrear un pedido que consideras retrasado, ve a Mis Pedidos.

Si después de rastrear tu pedido aún tienes preguntas acerca del retraso en la entrega, por favor contáctanos vía correo electrónico en [contacto@wal-mart.com.mx](mailto:contacto@wal-mart.com.mx) o en nuestro centro de atención a clientes al teléfono 01-800-WMT-COM1 (01 800 968 2661) y uno de nuestros asociados con gusto te ayudará.

**Nota:** Si bien nuestros asociados de Servicio a Clientes intentaran asistirte, por favor toma en cuenta que ellos no cuentan con información adicional a la proporcionada en el sitio web del proveedor de envío.

- Si un artículo está dañado o defectuoso

Estamos comprometidos con la satisfacción de su compra. Si recibe un artículo de Walmart.com.mx dañado o defectuoso, solicite su devolución de manera inmediata. Si ve el producto defectuoso en la entrega de dicho artículo, no acepte el producto del mensajero. Si lo ve defectuoso posteriormente, será necesario marcar a nuestro servicio al cliente: 01-800-WMT-COM-1 (01-800-968 2661).

### **Pasos que deberá seguir para Devolver artículos**

#### **¿Cómo devuelvo mi(s) producto(s) que compre en Walmart.com.mx?**

¡Es muy sencillo! Solo sigue los siguientes pasos.

- 1) Verificar que el pedido cumple con el plazo y las condiciones para devolver su artículo.
- 2) Llama a nuestro centro de atención a clientes al teléfono 01-800-WMT-COM1 (01 800 968 2661) y solicita una devolución, deberás tener a la mano tu número de pedido y el nombre del artículo a devolver. Posteriormente, nuestro call-center le mandará un documento por correo electrónico llamado “Devolución de Mercancía Autorizada” (DMA) para proceder con su devolución\*.

\*Existen dos caminos para devolver sus artículos, **después** de recibir el DMA de parte de nuestro call-center. La primera es acudiendo a nuestras tiendas más de 200 tiendas Walmart Supercenter. La segunda opción es a través de nuestro proveedor de mensajería, FedEx.

- 3) Acudir a la tienda Walmart indicada al área de Servicio al Cliente (en la entrada de la tienda o en los Kioscos de Comercio Electrónico) o esperar la recolección de FedEx para devolver su producto. **Es importante indicar que va devolver una compra de la página Walmart.com.mx**
- Si su devolución es por medio de una tienda Walmart (para mayor rapidez y no generar ningún costo adicional), verifica traer lo siguiente a la sucursal:
    - El artículo completo en su **empaquete original**. Los artículos deben contener el **100%** de los documentos, guías y accesorios indicados en el empaque
    - Debe imprimir el documento “Devolución de Mercancía Autorizada” (DMA) que recibió por correo electrónico de parte de nuestro call-center.

- Deberá presentarse la persona que realice el pedido con una identificación oficial, en caso de que el pago se haya efectuado con efectivo se requiere el comprobante, si el pago fue con tarjeta de crédito o débito se solicitará de la misma.
- Si su devolución es por medio de envío (FedEx), el centro de atención telefónica le proporcionará la información del servicio de recolección. En caso de reemplazo, este será enviado a la dirección de origen de envío tras la recepción del artículo dañando o defectuoso en nuestro Centro de Devoluciones, dependiendo de la disponibilidad del producto, Sin cargo adicional\*.
  - \*Si hay un error de nuestra parte relacionada con tu pedido, emitiremos una nota de crédito para tu orden, cualquier envío relacionado y cargos por envoltura de regalos en caso que aplique. El reembolso del envío será tramitado hasta que nuestro Centro de Recolección reciba la mercancía. Si pago fue hecho con tarjeta de crédito, el reembolso será automático. Si fue pagado con efectivo tendrá que acudir a la tienda por el reembolso. Si requiere mayor información, favor de marcar a nuestro servicio de clientes **01-800-WMT-COM1 (01 800 968 2661)**.

**Paso 4:** Los asociados de la tienda o el Centro de Recolección revisarán si cuenta con las condiciones necesarias de devolución. Si todo está en orden, procede la devolución. En la tienda, el cliente recibirá un sello en el DMA como evidencia de su devolución. En caso de ser recolección, el servicio de clientes se pondrá en contacto contigo para confirmar que procede la devolución. El reembolso se realizará con el mismo método de pago de tu pedido. Si pago fue hecho con tarjeta de crédito, el reembolso será automático 3 a 4 días hábiles después. Si fue pagado con efectivo tendrá que acudir a la tienda por el reembolso.

### **Notas Importantes**

El producto se someterá a una inspección de Calidad y emitirá el dictamen si es apto para devolución. Wal-Mart se reserva el derecho de Aceptar o rechazar la devolución dependiendo del estado de la mercancía.

En caso de que el dictamen indique que no es aceptada la devolución, es responsabilidad del cliente el manejo de la mercancía, Walmart.com.mx no se hace responsable por daños que el cliente haya ocasionado en la mercancía.

Si la devolución de mercancía se solicita ya que no cubre con tus necesidades, o no te gustó el producto. Walmart.com.mx no reembolsará el monto equivalente al gasto de envío.

El reembolso se realizará con el mismo método de pago de tu pedido. Y se llevará a cabo de 3 a 4 días hábiles una vez confirmada la aceptación de la devolución