

## **Preguntas frecuentes de la Consultora**

### **Acceso:**

1. ¿Cómo ingreso a la web para el paso de pedido web?

Ingresa a tu navegador de internet favorito, digita [www.somosbelcorp.com](http://www.somosbelcorp.com) y presiona la tecla "Enter". En la página que aparece de Somosbelcorp, selecciona tu país en la lista y luego ingresa tu usuario y clave de somosbelcorp en los recuadros respectivos. Luego, presiona el botón "Ingresa a tu cuenta". Te aparecerá una nueva pantalla: la pantalla inicial de Somosbelcorp. Al lado izquierdo de la página, ubica el botón rojo "Ingresa tu pedido", dale click y te llevará al formulario de pase de pedido.

2. ¿En dónde tengo la información o a quién le solicito los datos para ingresar a la página web?

Al momento que te registraste como consultora nueva, nos brindaste en el formulario tu correo electrónico. A este correo electrónico te enviaremos la información necesaria para que puedas ingresar a la web [somosbelcorp.com](http://www.somosbelcorp.com).

En caso que no nos hayas brindado tu correo electrónico o no poseas uno, por favor comunícate con Servicio al Cliente:

- 1800-766672

3. ¿Cuál es mi usuario? ¿Dónde lo encuentro?

Tu usuario es: el número de tu cédula de identidad.

4. Si ingreso por primera vez, ¿Cuál es mi clave?

Si ingresas por primera vez tu clave es: el número de tu cédula de identidad

Recuerda que por seguridad te recomendamos cambiar tu clave.

5. Si olvidé mi clave ¿qué hago?

a) Si es la primera vez que ingresas o no has cambiado tu contraseña inicial, por favor ve a la pregunta 4.

b) Si ya cambiaste tu contraseña y has confirmado tu correo electrónico, ingresa a [www.somosbelcorp.com](http://www.somosbelcorp.com) y dale clic al link "¿Olvidaste tu clave? Clic Aquí". En esta nueva pagina que se muestra, sigue los pasos indicados:

- 1) Selecciona tu país correspondiente
- 2) Ingresa tu correo electrónico, que confirmaste en [somosbelcorp.com](http://somosbelcorp.com)
- 3) Haz clic en el botón Recordar.

c) Si ya cambiaste tu contraseña y no has confirmado tu correo electrónico, comunícate con nuestro servicio al cliente dándole clic al link “Belcorp Responde” o llamando.

6. Escribí varias veces mi clave y me salió error, ¿Qué hago?

Revisa si en tu teclado está activada la tecla de mayúsculas de forma involuntaria. Si no es el caso, por favor refierete a la pregunta 5 para recuperar tu clave.

7. ¿Si es que paso mi pedido por web ya no puedo asistir a la conferencia?

Puedes pasar tu pedido por la web y asistir a la conferencia sin ningún problema; es más, te recomendamos que siempre asistas a las conferencias cualquiera sea el caso.

8. ¿Si es que paso mi pedido por web ya no puedo participar de los sorteos en conferencia?

Puedes pasar tu pedido por web, asistir y participar de los sorteos de la conferencia sin ninguna restricción.

9. ¿A partir de cuándo puedo empezar a pasar mi pedido por web?

Desde la primera campaña que ingreses.

10. ¿Cuál es el horario para pasar mi pedido por web?

Puedes ingresar tu pedido de la campaña en la web en cualquier momento desde que empieza la campaña hasta la hora de cierre del día facturación de tu campaña.

11. ¿Si tengo deuda, puedo pasar mi pedido por web?

Normalmente sí, pero en ciertos casos especiales va a depender de la Gerente de Zona.

12. ¿Cuando paso mi pedido WEB el monto mínimo es más alto?

No. El monto mínimo es el mismo por cualquiera de los canales de pase de pedido.

13. ¿Tengo un costo adicional por pasarlo por WEB? ¿El flete es mayor?

No. No hay ningún costo adicional en la web. Es lo mismo que pasar tu pedido por cualquier otro medio que ofrece Belcorp.

14. Estoy ingresando mi pedido y se me cuelga la página. Tengo que cerrar y volver a ingresar todo mi pedido nuevamente, ¿Por qué y qué hago?

En la nueva página de [somosbelcorp.com](http://somosbelcorp.com), el pedido se va grabando a medida que lo vas ingresando por lo que si por alguna razón la página deja de responder, puedes cerrarla, volver a ingresar y continuar con tu pedido desde donde te quedaste.

15. ¿Necesito tener Facebook para pasar mi pedido por web?

No es necesario.

**Guardar:**

16. ¿Qué es guardar mi pedido?

A lo largo de la campaña, puedes ir ingresando los productos de tu pedido en [www.somosbelcorp.com](http://www.somosbelcorp.com) y “guardarlos” utilizando el botón “Guardar” que se encuentra en la página de pase de pedido. De esta manera, al final de la campaña, podrás ahorrar tiempo al terminar de ingresar solo el resto de tu pedido.

17. ¿Cuándo guardo mi pedido significa que ya lo envié?

No. Como se explica en la pregunta 16, el guardar tu pedido es una ayuda para que vayas ingresando tu pedido a lo largo de la campaña. Es necesario validar los pedidos para que puedan ser enviados a facturar.

18. ¿Pasando mi pedido por web se me reconoce los puntos de los productos faltantes?

Si has solicitado uno o mas productos por web, y la empresa no te ha avisado que está agotado (faltante) por ningun medio, y lo envía a facturación, entonces se te considerarán todos los puntos que corresponden a ese producto.

19. ¿Cuándo paso pedido por web acumulo puntos para los concursos?

Sí. A menos que las reglas del concurso digan lo contrario.

20. ¿Debo ingresar el código del producto, descripción y precio? ¿O basta que ingrese solamente el código?

Basta que ingreses solo el código del producto que se muestra en el catálogo o revista y la cantidad de unidades de dicho producto que deseas (automaticamente se muestra el valor “1”). El resto de datos se llenan automaticamente.

También, en lugar del código de productos, puedes ingresar el nombre o parte del nombre del producto en el recuadro de “Descripción de producto” (funciona como un buscador).

21. Si no doy click en guardar ¿mi pedido no se guarda y tengo que volver a ingresar todo mi pedido de nuevo?

No. Tu pedido se va guardando a medida que vas ingresando productos con el botón “Agregar”. Si por alguna razón la página deja de responder y debes volver a entrar, encontrarás tu pedido desde donde te quedaste.

22. ¿Qué pasa si no indico el cliente del producto?

El producto será asignado a ti misma automáticamente.

23. ¿Cuándo sale un mensaje de advertencia debajo del código ingresado que significa?

Significa que hay algo que necesitas revisar con respecto a ese producto. El mensaje puede incluir varios temas como por ejemplo que dicho producto tiene un mejor precio en la revista. Te recomendamos leer detenidamente estos mensajes para aprovechar oportunidades o ajustar el pedido.

24. Cuando se ingresa un código que dice estar en “Revista” ¿qué significa?

Significa que el producto de catálogo que estas ingresando, se ofrece a un mejor precio en la revista Gana. Te recomendamos que cuando te salga ese mensaje, ubiques el producto en la revista gana e ingreses ese código en su lugar.

25. ¿Cómo puedo eliminar un código de un producto que ya no quiero pedir?

En la parte derecha de cada linea del pedido, aparece el ícono de “papelera”. Presionando sobre ese ícono, esa linea de producto se eliminará de tu pedido.

26. ¿Cómo agrego más unidades a un producto?

Al momento de teminar de digitar el código de producto en el formulario de pedido, este te llevará al campo de la cantidad que aparece automaticamente lleno con el valor “1”. Puedes cambiar este valor para solicitar más de 1 unidad del producto.

#### **Validar:**

27. ¿Por qué tengo que validar mi pedido?

La opción de validar tu pedido te permitirá reservar los productos de tu pedido y revisar si estas cumpliendo con las condiciones de las ofertas de las revistas. Esta es una buena forma para asegurar tu pedido de la campaña.

28. ¿Qué es validar mi pedido?

Básicamente la validación del pedido consiste en revisar, confirmar y reservar el stock de los productos solicitados y así mismo, revisar si tu pedido cumple con las condiciones de las promociones que estás ingresando.

29. Si ya validé, ¿puedo seguir ingresando más productos. Es decir, modificar mi pedido?

Sí. Debes hacer click en el botón “Modifica tu pedido”, ubicado en la página de ingreso de pedido.

*Nota Importante:* Ten en cuenta que si modificas tu pedido validado, los productos reservados pierden dicha reserva hasta que los vuelvas a validar. Durante dicho tiempo es posible que alguien más pueda reservarlos.

30. Después de dar click a validar ¿puedo agregar más productos? (p.ej lunes validó y facturó... el martes ¿puede ingresar más productos de esa campaña?)

No, debido a que en [somosbelcorp.com](http://somosbelcorp.com) ya estarías en la siguiente campaña.

31. ¿Si no valido no se factura?

No. Tu pedido será facturado pero no sabrás finalmente los productos disponibles.

32. Intenté modificar luego de haber validado mi pedido y me salió un mensaje que perdería mi reserva, ¿qué significa?

Ten en cuenta que si modificas tu pedido validado, los productos reservados pierden dicha reserva hasta que los vuelvas a validar. Durante dicho tiempo es posible que alguien mas pueda reservarlos.

33. ¿Cuándo quiero agregar un producto, pierdo todo lo anterior y debo ingresar todo de nuevo?

No. El producto se agrega al pedido ingresado y no es necesario ingresarlo nuevamente.

34. ¿Cuál es el día de validación y partir de qué hora? ¿Debo validar en la conferencia porque es el último día de la facturación?

El día de validación es el día en que factura tu zona. Además, el día y hora figuran al lado superior derecho de la web.

35. La fecha que sale en la parte superior derecha, ¿Es la fecha de cuándo me va a llegar mi pedido?

No, esa es la fecha de cierre de campaña e inicio del proceso de facturación de tu zona.

36. ¿Me demora más días en llegar mi pedido si es que paso pedido por web?

No. No se hace distinción en el reparto de pedidos realizados desde cualquier medio de pase de pedido.

37. ¿Si es que no valido mi pedido igual me llega?

Sí.

38. ¿Si yo no quiero que me reemplace por otro producto, donde debo presionar porque solo veo cerrar?

Al momento de mostrarte las opciones de reemplazo, somosbelcorp te ofrece la opción de realizar el reemplazo de todos los productos observados (botón Aceptar) y de no realizar ningún cambio en tu pedido presionando el botón Cancelar.

39. ¿Es obligatorio reemplazar los productos que me sugieren?

No es obligatorio, es posible presionar el botón "Cancelar" cuando te muestra los productos de reemplazo, pero es necesario que luego tomes acción sobre los productos observados en tu pedido ya que son productos que no tienen stock actualmente. Si deseas puedes eliminarlos e incluir otros productos similares que consideres.

40. Cuando aparece "pedido validado con éxito" ¿qué significa?

Que la totalidad de productos solicitados en tu pedido fue reservada y que las condiciones de ofertas necesarias para algunos de ellos fueron cumplidas.

41. Tengo más días para pasar mi pedido por OCR que por web, ¿es cierto?

No, actualmente por la web también puedes pasar pedido hasta el último día de facturación.

42. ¿Cuántos días tengo para validar mi pedido?

Tienes 1 día para validar tu pedido. El último día de la campaña ( el día de facturación).

43. ¿Puedo pasar pedido por web y luego por OCR?

Solo si se hacen el mismo día pero pierdes la validación del pedido por web.

44. ¿Si tengo deuda puedo validar mi pedido?

Si. Pero el pedido será retenido en el sistema por la deuda y finalmente se perderá el beneficio de la validación del pedido.

45. ¿Debo validar cada código de producto que ingreso?

La validación se realiza a nivel de todo el producto. Solo necesitas presionar el botón “Validar” una sola vez para validar todos los productos de tu pedido.

46. ¿Qué significa que no estoy cumpliendo las condiciones de una promoción?

Significa que uno o mas de los productos que estas ingresando no cumplen con lo indicado por el catálogo para solicitarlos. Revisa bien el catálogo y modifica el pedido de acuerdo a lo indicado para que tu pedido llegue sin problemas.

**Otros:**

47. Ingresé mi pedido por web y validé pero no facturé, puedo modificar mi pedido al día siguiente en la web y volver a validar?

Si tu pedido aun no se ha facturado, puedes ingresar, cambiarlo y validarlo en cualquier momento.

Nota Importante: Ten en cuenta que si modificas tu pedido validado, los productos reservados pierden dicha reserva hasta que los vuelvas a validar. Durante dicho tiempo es posible que alguien mas pueda reservarlos.

48. Envié mi pedido por OCR pero NO facturó; ¿puedo ingresar al día siguiente pedido por web?

Si aun estás en la campaña actual en la web, puedes hacerlo sin problemas.

49. ¿Qué es un pedido mixto?

Son aquellos pedidos donde los productos fueron ingresados por diferentes medios de registro de pedidos como por ejemplo la WEB, Digitación distribuida u OCR.