01. Introducción
- Bienvenida
- El Grupo Walmart
  - Walmart
  - Walmart Express
  - Bodega Aurrera
  - Despensa Bodega Aurrera
  - Sam 's Club
  - Cashi
  - Bait
  - Pago de Remesas
  - Programa Beneficios
- Medios de Contacto

02. Registro y Productos
- El Marketplace
- Registro
- Consulta de Productos
- Límites de Compra
  - Límites de Cantidad
  - Límites de Disponibilidad
- Compra de Productos Regulados

03. Medios de Pago
- Efectivo
- Tarjetas
- Vales de Despensa
- Tarjetas Digitales
- PayPal
- Cashi

04. Entrega de Productos
- Confirmación del Pedido
- Entrega a domicilio
  - Proceso de Entrega
  - Tiempos de Entrega
- Pickup (Recoge en Tienda)
- Cancelaciones

05. Devoluciones, Reembolsos, Garantías y Facturación
- Devoluciones
- Reembolsos
- Garantías
- Facturación

06. Otros Negocios y Modalidades de Compra

07. Disposiciones Generales

Términos y Condiciones

01. Introducción

Bienvenida

Te damos la bienvenida a los sitios web y aplicaciones móviles de compras en línea de Grupo Walmart (los "Sitios Web de Compras en Línea"). Por favor revisa los presentes Términos y Condiciones, pues al continuar con tu compra significa que has leído, entendido y aceptado la totalidad de los términos y condiciones.

› El Grupo Walmart

Wal-Mart de México, S.A.B. de C.V., es el propietario de:

Grupo Walmart, que deberá entenderse como el conjunto de negocios operados por las siguientes empresas (al igual que sus afiliadas y subsidiarias):

Nueva Wal-Mart de México
S. de R.L. de C.V.
No. de RFC* NWM9709244W4

Comercio Digital Wal-Mart
S. de R.L. de C.V.
No. de RFC* CDW1805174W8

Wal-Mart Innovación
S. de R.L. de C.V.
No. de RFC* WIN200304FS3

* Número de Registro Federal de Contribuyentes.

Las tres empresas tienen su domicilio fiscal en:
Nextengo 78, Santa Cruz Acayucan, Azcapotzalco,
C.P. 02770, Ciudad de México, México.

Esta empresa se encarga de operar los siguientes negocios:

Walmart
Walmart Express
Bodega Aurrera
Despensa Bodega Aurrera
Sam 's Club

Programa Beneficios
Por favor consulta la página web del Programa Beneficios para más detalles.

Pago de Remesas
Se trata de nuestro servicio de cobro de envíos o remesas. Consulta la sección Pago de Remesas y/o su página web para más detalles.

Esta empresa opera Cashi.

Cashi
Se trata de un método de pago está disponible para todos los Sitios Web de Compras en Línea, tiendas físicas y clubes de precio (Sam's) del Grupo Walmart. Conoce más detalles en Medios de Pago.

Esta empresa opera Bait.

Comercializadora autorizada por el Instituto Federal de Telecomunicaciones para prestar cualquier tipo de servicios de telecomunicaciones a usuarios finales, los cuales son provistos bajo la marca comercial Bait.

Bait
Ofrece servicios de telefonía, banda ancha, internet en Casa, entre otros servicios. Consulta la sección Bait y/o su página web para más detalles.

› Medios de Contacto y Mecanismos de Solución de Dudas, Aclaraciones y Reclamaciones

Si tienes alguna pregunta, duda, solicitud de aclaración o reclamación relacionada con algún servicio o producto del Grupo Walmart o sobre los términos y condiciones o el uso de los Sitios Web de Compras en Línea, por favor comunícate con nosotros a través de los siguientes Medios de Contacto:

Walmart
- Chat en línea de 9:00 AM a 8:00 PM disponibles los 365 días del año.
- A través de correo electrónico: atencionaclientes@walmart.com

Walmart Express
- Vía Whatsapp Walmart Express: 55 51 34 00 34
- Vía Whatsapp Walmart mismo día: 55 51 34 00 54
- A través de correo electrónico: super@walmart.com

Bodega Aurrera
- Chat en línea de 9:00 AM a 8:00 PM, disponibles los 365 días del año.
- Vía Call Center: 800 5463 222

Despensa Bodega Aurrera
- Vía Call Center: 800 5463 222
- Vía Whatsapp: 55 22 50 54 22
- A través de correo electrónico: despensaatucasa@walmart.com

Sam's Club
- Chat en línea de 8:00 AM a 8:00 PM para Servicio al Cliente y de 8:00 AM a 6:30 PM para Ventas, disponibles los 365 días del año.
- Vía Whatsapp: 55 51 34 00 91

Bait
- Vía nuestro Centro de Ayuda Bait.
- A través de correo electrónico: soporte@mibait.com

Cashi
- Por favor acuda a la opción de "Ayuda" dentro de su Cashi.
- Centro de Atención Telefónica: 800-00-CASHI o 800-00-22744
- A través de correo electrónico: holacashi@walmart.com

Pago de Remesas
- Cualquier consulta, queja o aclaración relacionada con el servicio de entrega realizado en las Tiendas será atendida directamente por Walmart en el área de Servicio al Cliente.

Programa Beneficios
- Vía Call Center: 800-422-7862 (SUMA).

02. Registro y productos

› El Marketplace

Vendedores (aprobados por Grupo Walmart)
Son diversos fabricantes, proveedores y/o distribuidores independientes que ofrecen productos para venta. Estos son personas físicas y morales independientes de Grupo Walmart.

Tú
Con la finalidad de que puedas comprar o pedir determinada mercancía o servicios.

Marketplace del Grupo Walmart
Es la sección dentro de algunos de los Sitios Web de Compras en Línea.
Es usada por los vendedores para vender sus productos a los usuarios.
Es un espacio intermediario.

En el Marketplace todas las transacciones que puedas llevar a cabo son, única y exclusivamente, entre tú y los Vendedores.

¡Importante!
Los Vendedores se conducen conforme a sus propias políticas de establecimiento de precios de los productos que comercializan, así como establecen condiciones de entrega y devolución de productos que pueden ser distintas a las adoptadas por el Grupo Walmart. El Grupo Walmart no tiene injerencia en el establecimiento de políticas y condiciones de venta de los "Vendedores" en Marketplace.

Ten en cuenta que...
Un vendedor puede estar domiciliado en el extranjero, por lo que, al confirmar un pedido de un artículo de importación, aceptas que la compraventa se sujete a las leyes del país desde donde es enviado. Existe la posibilidad de que se generen impuestos de importación. Estos se generan con base en el monto final del pedido, así como gastos de envío, por lo que el monto final a pagar se visualizará al agregarlo al carrito. La garantía podrá hacerse efectiva en territorio nacional.

› El Registro

- Para realizar compras en los Sitios Web de Compras en Línea deberás:
  1. Asociar un número telefónico móvil.
  2. Tener 18 (dieciocho) años.

Ten en cuenta que...
Queda bajo responsabilidad de los padres o tutores, supervisar la conducta de los menores de edad que ingresen a los Sitios Web de Compras en Línea.

- No siempre será necesario crear una cuenta. Esto depende del sitio web o aplicación móvil de que se trate. Sin embargo, siempre te pediremos que llenes el formulario de registro, en el que te pediremos lo siguiente:

Nombre completo	Correo electrónico	Datos de facturación (deberá ser verdadera y exacta)
Fecha de nacimiento	Teléfono	RFC (en el caso de compras internacionales)
Contraseña	Domicilio de entrega	

Ten en cuenta que...
Te recomendamos registrarte para facilitar el seguimiento de envíos y Medios de Contacto con los Sitios Web de Compras en Línea para cualquier duda o aclaración.

Al realizar tu registro, declaras que los datos que proporcionaste para realizar tus compras en línea son, en todo tiempo, correctos, completos y verídicos.

¡Importante!
Grupo Walmart no asume la obligación de mantener una cuenta activa. Además, podrá restringir, cancelar o deshabilitar cualquier servicio de sus sitios y/o las aplicaciones, cancelar y/o deshabilitar cualquier cuenta, eliminar, remover o editar el contenido de su sitio y/o las aplicaciones, a su entera discreción. Lo podremos hacer en cualquier momento y sin aviso previo. También nos reservamos el derecho a corregir errores, omisiones o inexactitudes de cualquier información en nuestros sitios y/o aplicaciones. Grupo Walmart no garantiza el funcionamiento o compatibilidad de sus sitios y/o aplicaciones con cualesquier dispositivo. Por ello, no asumimos ninguna responsabilidad en relación con cualquier daños y/o perjuicios causados en relación con lo anterior.

› Consulta de Productos

Great Value
Fresas congeladas Great Value enteras 500 g
$58.00
Agregar
Agregar a lista

Sobre los colores
Exhibimos con precisión los colores que aparecen de nuestros productos. Sin embargo, los colores actuales que veas dependerán del dispositivo al que te encuentres conectado y no podemos garantizar que ninguno de los colores mostrados en tu dispositivo sea exacto.

Sobre las imágenes
Te recordamos que las imágenes o fotografías que nos proporcionan los proveedores, así como las de los Vendedores autorizados, son con fines ilustrativos y se son expuestas de modo orientativo.

Sobre las medidas
No olvides considerar el tamaño y talla de la mercancía que estás comprando, basándote en las medidas que se publican.

Sobre los gastos de envío
Gastos de envío que pudieran o no generarse. Estos montos se te indicarán antes de levantar tu pedido para que estés en posibilidad de aceptarlos.

Sobre el precio
El formato en que se muestran los precios puede verse modificado por las versiones de navegador, sistema operativo o dispositivos para navegación de Internet, por lo cual pueden existir variaciones. En razón a lo anterior, el formato habitual y correcto para presentar los precios es el siguiente: $0,000.00. Los formatos pueden ser inexactos debido a que , de manera habitual, los miles y millares se separan por comas y no por puntos, así como los enteros y decimales habitualmente se separan por un punto.

¡Importante!
Todos los precios de los productos incluyen el impuesto al Valor Agregado, "IVA".

Ten en cuenta que...
En caso de aplicar algún impuesto especial y/o adicional por el tipo de producto que estás comprando, te lo informaremos al momento de mostrarte el precio y será incluido en su total a pagar.

› Límites de Disponibilidad

Algunos artículos pueden no tener disponibilidad:

Límites de Disponibilidad

Los artículos están sujetos a disponibilidad, la cual deberás de verificar antes de procesar el pago. Con la intención de validar la existencia de los artículos y en caso de no estar disponibles, el sistema mostrará la siguiente leyenda "Sin productos disponibles." o alguna similar.

Los pedidos de artículos no pertenecientes al catálogo interno del Grupo Walmart, estarán sujetos a disponibilidad de parte del Vendedor que los oferte.

› Compra de Productos Regulados

Algunos artículos pueden tener un límite de cantidad o de disponibilidad.

Vehículos, Joyería, Relojes y Tarjetas de Prepago

Para comprar estos productos, debes proporcionar la información requerida mediante este enlace según las siguientes cantidades y tipos de producto comprados:

Motocicletas	Joyería y/o relojes	Tarjetas de prepago	Para Tarjetas SIM
$333,000 pesos o más en operaciones individuales o acumuladas el mismo día.	$83,000 pesos o más en operaciones individuales o acumuladas el mismo día.	Está limitada a $20,000 pesos o menos y un máximo de 10 tarjetas por cliente al día. Para cantidades mayores a $60,000 pesos se requiere la documentación.	El límite es de 6 tarjetas por cliente.

Vehículos

- Eres el único responsable:
  - de seleccionar el vehículo adecuado para tus necesidades.
  - de verificar el estado del vehículo al recibirlo.
  - de proporcionar tus datos personales para cumplir con la legislación de registro vehicular.

¡Importante!
Revisa el precio, marca y modelo del vehículo entre otras especificaciones legales, comerciales y técnicas para llevar a cabo la venta de estos.

- Respecto a los precios: no incluyen gastos de envío.
- Respecto a la entrega:
  - La entrega se realiza en la dirección que indiques durante la compra.
  - El tiempo de entrega para motos es de 15 a 20 días hábiles.
- Respecto a reclamaciones, devoluciones y garantías:
  - Cualquier reclamación debe hacerse dentro de 5 días hábiles después de recibir el pedido.
  - La garantía la proporciona el fabricante o el Vendedor según sus términos y condiciones.
  - No se aceptan devoluciones después de la entrega; contacta al fabricante si hay problemas.
- Walmart:
  - La información proporcionada por Walmart.com.mx no garantiza la calidad de los vehículos.
  - Se reserva el derecho de rechazar pedidos a lugares sin transportista autorizado.
  - Puede solicitar información adicional y rechazar la compra si no se cumplen requisitos legales.
  - No es responsable de los daños causados por el uso de los vehículos.

Medicamentos

- Al momento de comprar debes saber que:
  - Los precios están en pesos mexicanos e incluyen impuestos.
  - No se garantiza la disponibilidad del producto antes de la compra.
  - La venta se limita a no más de 10 productos iguales por pedido y a no más de 2 promociones de descuento en precio por pedido.
- Respecto a asesorías y recetas médicas:
  - No proporcionamos asesoría médica, consulta a tu médico si tienes alguna enfermedad o síntoma.
  - La venta de ciertos medicamentos requiere presentar una receta médica, como por ejemplo, lo que respecta a los Antibióticos y Antivirales para la influenza. En estos casos, vamos a pedirte receta médica vigente antes de la entrega para cumplir con las regulaciones de salud.
  - No se venden insumos para la salud al mayoreo, es decir, no vendemos mayor cantidad de medicamentos que la indicada en la receta.

03. Medios de Pago

Grupo Walmart acepta lo siguientes métodos de pago:

Efectivo

Aceptamos cualquier pago en Moneda Nacional (moneda o billete), de conformidad con lo siguiente:

- Aplica para pagos en Walmart Express y Despensa Bodega Aurrera, bajo la opción de entrega programada en su modalidad pick up.
- En Walmart Express el monto máximo de pedido en la opción de entrega programada y pick up con pago en efectivo es de $2,999.00. Después de ese monto únicamente se habilitará la opción de pago en línea o Paypal.

Tarjetas de Crédito y Débito

Aceptamos tarjetas Visa, MasterCard y American Express.

Todas las transacciones serán validadas por el Sistema de "3D Secure*".

- Para el caso de Walmart Express y Despensa Bodega Aurrera: el transportista que lleve los productos hará el cobro con la terminal al momento de la entrega. Por ello, te pedirá tu tarjeta y una identificación oficial.

* 3D Secure es un servicio de autenticación en línea en el que participan VISA (Verified by Visa) y Master Card (Master Card Secure Code) para garantizar que las compras en internet se realicen de forma segura y protegiendo tu información.

Ten en cuenta que...
Si excedes el límite, te lo comunicaremos antes de realizar tu pedido y concretar tu compra. No se procederá al cobro respecto de cualquier pedido que exceda el límite de compra.

- Esto con el fin de comprobar que dicho medio de pago cuenta con los suficientes fondos para llevar a cabo el pago que se pretende realizar. No es un cargo y/o pago definitivo.
- La retención se aplicará sobre el monto aproximado de la compra, ya que el monto final podrá variar dependiendo de las características específicas del pedido.
- Una vez confirmada y completada la compra, se cobrará el monto final y se liberará la diferencia del importe a más tardar dentro de las 72 (setenta y dos) horas hábiles siguientes a tu fecha de compra.
- La retención temporal de fondos será cancelada por la institución financiera que respalda tu tarjeta. Por ello, los plazos pueden variar dependiendo de los procesos de cada institución financiera.

¡Importante!
Al efectuar tu compra, autorizas a Grupo Walmart a guardar los datos del medio de pago (como el token / identificador y/o datos bancarios necesarios) para futuras operaciones o transacciones comerciales. En ningún caso será conservado el CCV o CVC. Este siempre te será solicitado cuando quieras completar una compra. Podrás eliminar los registros de tu tarjeta en cualquier momento ingresando a la sección "Mi Cuenta".

Meses sin intereses

En el caso de Sam's Club, los meses sin intereses sólo pueden ser aplicados en pagos con Tarjeta de Crédito. En cada producto participante en "meses sin intereses" se mostrará una etiqueta azul, con los meses máximos a los cuales pudiera aplicar la promoción. Recuerda que para hacer aplicables los meses máximos que se muestran en la etiqueta, se deben cumplir los términos y condiciones aplicables descritos aquí.

- Para diferir tu pago a Meses sin Intereses deberás llegar hasta la sección de pago de tus productos. Al introducir los datos de tu Tarjeta de Crédito te aparecerá un recuadro con las opciones de Meses sin Intereses disponibles por el emisor. Selecciona la opción que más te convenga.
- Los precios de nuestros productos podrán estar sujetos a descuentos y promociones bancarias aplicables. Las encontrarás disponibles en los Sitios Web de Compra en Línea, en donde podrás consultar los términos y condiciones aplicables para cada una.
- En el caso de Sam's Club al pagar con Tarjeta de Crédito, pagarás una comisión del 2.3% (dos punto tres por ciento). La tarjeta Sam's Club Inbursa es considerada como pago en efectivo.

Vales de despensa

Electrónicos. Aceptamos vales electrónicos emitidos y/o comercializados con empresas con las que tenemos celebrados acuerdos. Algunas de ellas son: Edenred, Sí Vale, Sodexo, Paga Flex, Efectivale, Opam, Hyper Vale, Fin Social, Easy Vale, Broxel y Toka Vale. Este listado lo verás al momento de pagar.

Ten en cuenta que...
La lista anterior es enunciativa, por lo que se podrá ir actualizando de tiempo en tiempo.

¡Importante!
Si al momento de la entrega de tu pedido el monto de compra es menor a la cantidad de fondos retenidos originalmente, se liberará la diferencia del importe devolviendo este a tu saldo del vale en un tiempo de entre 7 (siete) hasta 15 (quince) días naturales a partir de la fecha de compra, dependiendo del emisor.

No recibimos tarjetas de regalo, vales sin chip Edenred y vales sin chip Efecticard.

Impresos. Sujeto a cambios por temporada y tipo de vale, aceptamos vales impresos únicamente en la opción de entrega programada en su modalidad pick up, de conformidad con los términos y condiciones.

Ten en cuenta que...
Por disposición oficial los "vales de despensa" o "vales electrónicos" no podrán ser utilizados para adquirir bebidas alcohólicas o productos de tabaco. En caso de que tu orden incluya alguno de estos productos, se te solicitará que los pagues con otra forma de pago.

Tarjetas Digitales

- Algunas instituciones bancarias bloquean el uso de las tarjetas físicas para efectuar pagos en línea. Esto puede incluir a los distintos negocios dentro del Grupo Walmart.
- Si tienes problemas para hacer el pago en línea, intenta hacer el pago con una tarjeta digital de la misma institución bancaria. Contacta directamente con ellos en caso de cualquier duda o aclaración.
- Si deseas que tu tarjeta virtual aplique a Meses sin intereses, consulta con tu banco o emisor la posibilidad de aplicar y las restricciones para hacer efectivas las promociones.

PayPal

Al momento de comprar, seleccionas PayPal como forma de pago y proporcionas el correo electrónico y contraseña que registraste con PayPal. El dinero se descuenta de la cuenta PayPal sin necesidad de brindar tus datos financieros. Cuando se elige la forma de pago PayPal, los derechos y manejo de información son administrados por PayPal.

Deberás firmar digitalmente cuando el socio conductor te entregue tu pedido. De esta forma aseguramos que recibiste tu pedido y la firma será el comprobante en caso de presentarse alguna aclaración, reclamo o devolución.

¡Importante!
Si al momento de la entrega de tu pedido el monto de compra es menor a la cantidad de fondos retenidos originalmente, entonces se liberará la diferencia del importe. Se devolverá este a tu saldo del vale en un tiempo entre 7 (siete) hasta 15 (quince) días naturales a partir de la fecha de compra. Esto depende del emisor.

No recibimos tarjetas de regalo, vales sin chip Edenred y vales sin chip Efecticard.

Cashi

Este método de pago está disponible para todos los Sitios Web de Compras en Línea, tiendas físicas y clubes de precio (Sam's) del Grupo Walmart. Con esta aplicación móvil podrás pagar una gran cantidad de bienes y servicios ofrecidos dentro de la misma aplicación de forma rápida, segura y sin contacto físico, cuando:

1. Descargas la aplicación.
2. Completas el proceso de registro.
3. Y haces uso de la misma, con los fondos previamente recargados (a través de alguno de nuestros canales autorizados Tarjeta de Regalo Virtual). O, usando la información de alguno de los medios de pago que hayas guardado previamente.

Ten en cuenta que...
Al utilizar Cashi, se entenderá que has leído, entendido y aceptado los términos y condiciones específicos de Cashi disponibles aquí.

04. Entrega de Productos

› Confirmación del Pedido

Cuando pides algo, debes saber lo siguiente:

Etapa 1
Haces la Compra

Etapa 2
Te enviamos a tu correo electrónico el número de pedido y los detalles del / los producto(s).
Verificaremos que el pago ha sido procesado o autorizado por el banco o medios de pago que elegiste. Esto puede tardar hasta 24 (veinticuatro) horas.
Revisa tu bandeja de correo no deseado o spam.

Etapa 3
Cuando el pago es autorizado o autenticado te enviaremos otro correo electrónico con la confirmación del pedido y los detalles de la compra.

¡Importante!
¿No te llegó el correo de confirmación? Si no encuentras ningún indicio de que recibimos tu orden en el sitio web por favor ponte en contacto con nosotros. Ten a la mano tu ticket de compra, te solicitaremos datos de ahí.

Ten en cuenta que...
Si tu banco determina que no es posible completar la transacción y ya se hubiera hecho algún cargo a tu tarjeta, se emitirá un reembolso por el mismo importe y forma de pago. En caso de requerir información adicional para aceptar tu pedido te contactaremos vía telefónica en un lapso de 24 (veinticuatro) a 48 (cuarenta y ocho) horas posteriores a tu compra.

› Entrega a Domicilio

Etapas del Proceso de Entrega

1. Momento en que realizas el pedido. Correo de confirmación.
2. Tiempo de procesamiento de un producto. El tiempo en el que se genera su orden de compra, se procesa y sale del almacén.
3. Momento en que tu producto sale del almacén.
4. Tiempo de envío de un producto.
5. Momento de llegada al domicilio señalado en tu orden de compra.

Tiempos de Entrega

Walmart y Bodega

- El envío normal será de 3 a 10 días hábiles.
  - El seguimiento de tu pedido lo podrás consultar por medio del Sitio Web de Compras en Línea, así como a través de nuestros Medios de Contacto.
  - Intentaremos entregar tu pedido un máximo de tres veces en el domicilio registrado.
  - Si no tenemos éxito en la entrega, se te notificará vía correo electrónico.
  - Posteriormente, contarás con 15 días naturales para comunicarnos tu deseo al respecto de la entrega de estos artículos.

Ten en cuenta que...
La mensajería podrá solicitarte uno o todos los siguientes requisitos:
- Número de tu pedido.
- Deberás proporcionar un código numérico irrepetible que recibirás en el teléfono registrado durante tu compra (Si no cuentas con el código, se agendará una visita al día siguiente o se cancelará la compra).
- Firma de Acuse de Recibo.
- Revisión del Empaque: Retirar el empaque o empaque de tu compra/producto.
- Si detectas algún daño, desperfecto o intercambio de artículos, por favor comunícalo/rechazar el producto de inmediato al personal encargado de la entrega.
- En caso de que decidas no desempacar el producto durante la entrega, estarás renunciando a la posibilidad de reclamar por daños, errores o irregularidades.
- Ver apartado "05. Devoluciones, Reembolsos, Garantías y Facturación"

Aurrera Walmart Express y Despensa Bodega Aurrera

En el caso de Walmart hay dos formas de envío:

Entrega programada

Te entregaremos cualquier número de artículos en la hora y día elegidos por ti, de acuerdo con nuestra disponibilidad de entregas.

El tiempo máximo de espera para la entrega de un pedido será de diez minutos, contados a partir de que el transportista anuncie su llegada al domicilio.

Costo
$39.00 (treinta y nueve) pesos, para cualquier domicilio a 5 (cinco) kilómetros de distancia de la tienda física que elijas para surtir el pedido.
+km Se cobrarán $5.00 (cinco) pesos por cada kilómetro extra.

La llamada de confirmación se realizará sólo a petición del cliente. En caso de no localizar al cliente, realizaremos tres intentos de llamada. Después de estos intentos, tu pedido se te enviará sin confirmación.

El cliente podrá agregar hasta 5 (cinco) artículos en pedido de Entrega Programada. Si en tu pedido agregas más de 5 (cinco) artículos, se enviará en la siguiente programación de entregas.

Pedido con entrega desde 90 (noventa) minutos.

Si eliges un horario marcado con logo, tu pedido podrá entregarse en 90 minutos. Esta modalidad sólo aplica en compras en nuestros Sitios Web de Compras en Línea. Consulta las tiendas habilitadas para este método de entrega aquí.

Costo
$59.00 (cincuenta y nueve) pesos

No se permite agregar artículos adicionales durante la llamada de confirmación.

Ten en cuenta que...
Esta forma de envío no será aplicable a pedidos con productos de gran volumen como serían lavadoras, refrigeradores, televisores, estufas, entre otras.

¡Importante!
Los pedidos con este tipo de entrega estarán limitados a las características del pedido y a la capacidad operativa disponible en la tienda elegida. Esto significa que no siempre estarán disponibles.

En el caso de Despensa Bodega Aurrera solo existe la entrega programada.

Sam's Club

Ofrecemos dos formas de envío: envío estándar y envío en menos de 24 (veinticuatro) horas.

Seguimiento de tu pedido
Lo podrás consultar por medio de nuestro portal a través de "Mis órdenes" en tu cuenta de Sam's Club o en nuestra aplicación móvil.

Costo de envío
Se basa en el tamaño del producto, peso, forma y dirección de entrega. Para hacer efectiva cualquier promoción de costos de envío o de envío gratis en membresías plus, consulta los términos y condiciones.

Entrega
En caso de que tu pedido no pueda ser entregado, se realizarán dos intentos más de entrega en la dirección registrada. Si no encontramos el domicilio, tu orden será devuelta al Club y nos comunicaremos contigo para validar la dirección. Al no encontrarte en ninguna de estas opciones, recibirás una notificación vía correo electrónico del proceso mencionando que tu pedido procede a devolución.

Entrega de Productos Especiales

Según el tipo de producto que compres, debes tener en cuenta lo siguiente:

Alimentos
El envío de los productos se hará a través de transportistas, por lo que es posible que lleguen en empaques separados.

Medicamentos
El envío de los productos se hará a través del vendedor.

Motocicletas
El proveedor enviará la motocicleta adquirida directamente desde su almacén, el tiempo de entrega es de 10 (diez) a 15 (quince) días hábiles en Zona Metropolitana e interior de la República. El tiempo de entrega hace referencia al primer intento de entrega, en caso de no lograr entregar se programarán 2 (dos) intentos más.

Ten en cuenta que...
Debes revisar en conjunto con el repartidor que tu(s) producto(s) esté(n) en perfectas condiciones. De encontrar algún detalle, rechaza la entrega y comunícalo con nuestro equipo a través de los Medios de Contacto y nosotros validaremos el envío de un sustituto o aplicaremos la devolución.

COMPRAS INTERNACIONALES: En el caso de compras internacionales los productos excedan un valor en aduana de USD$2,500.00 y que, por disposición oficial, siempre que la mercancía exceda de USD$1,000.00, deberás estar inscrito en el padrón de importadores.

TASAS: Los productos enviados desde el extranjero estarán sujetos a las siguientes tasas:

1. Tasa general del 19% aplicable a todos los países del mundo.
2. Tasa específica para productos originarios de Estados Unidos de América y Canadá, y dentro de esta, se identifican los siguientes tres supuestos:

(a) Productos cuyo valor no exceda de USD$50.00, no aplicará el pago del Impuesto General de Importación (IGI) e Impuesto al Valor Agregado (IVA), únicamente el Derecho de Trámite Aduanero (DTA). Aplica para mercancías no sujetas a Regulaciones y Restricciones No Arancelarias (RRNA´s), distintas a las normas de etiquetado.
(b) Productos cuyo valor sea superior a USD$50.00 y hasta USD$117.00, la tasa aplicable es de 17%.
(c) Productos cuyo valor sea superior a USD$117.00 y hasta USD$1000 USD, la tasa aplicable es del 19%.

› Pickup (Recoge en Tienda)

Para la adquisición de productos en la modalidad Pickup (Recoge en Tienda), deberás de registrarte en el Sitio Web de Compras en Línea y consultar que esta modalidad esté disponible en la tienda física donde se encuentran tus productos.

Ten en cuenta que...
En caso de que un producto no esté disponible para esta modalidad no se habilitará la opción de Pickup (Recoge en Tienda).

¡Importante!
Esta modalidad NO aplica para compras de productos adquiridos en Marketplace.

1. Haz tu pedido y selecciona la tienda de tu agrado.
   Los costos y tiempos de envío a la tienda dependen de la forma seleccionada.
   ¡Importante! Esta modalidad NO aplica para compras de productos adquiridos en Marketplace.
   El seguimiento de tu pedido lo podrás consultar por los medios de contacto o en los Sitios Web de Compras en Línea.

2. Te notificaremos por correo en cuanto tu pedido esté listo para ser recogido.
   Cuando tu pedido esté listo, te enviaremos una notificación al correo electrónico registrado, en donde te indicaremos los días y las horas en las que se puede entregar el pedido.
   ¡Importante! Si el pedido se encuentra en el estatus de embarcado o entregado, ya no se podrá solicitar cambio o reenvío a otro domicilio.

3. Acude a tienda a recoger tu pedido.
   Si eres titular de la cuenta registrada en el Sitio Web de Compras en Línea, deberás de presentar:
   - El número de pedido y
   - Número de pedido e identificación oficial vigente con fotografía.

   Si eres la persona autorizada para recoger el pedido deberás de presentar:
   - Correo de confirmación o
   - Una identificación oficial vigente con fotografía.

   ¡Importante!
   - Si el pedido se encuentra en el estatus de embarcado o entregado, ya no se podrá solicitar cambio o reenvío a otro domicilio.
   - Podrás desempolvar o desempacar tu pedido con el fin de comprobar las condiciones en las que se encuentra el producto. En caso de tener alguna inconformidad, deberás informar en ese momento al encargado en tienda para iniciar con el proceso de devolución. En caso de no realizar lo anterior, estarás dando tu aceptación y conformidad sobre la entrega de tu pedido.

¿Qué sucede si no vas a recoger el pedido?

Resguardamos tu pedido en la sucursal máximo por 8 (ocho) días naturales, contados a partir del momento en que recibes la notificación a tu correo electrónico para recoger el pedido. En caso de que no te presentes en ese lapso se procederá a la devolución del pedido y el reembolso se realizará de acuerdo con tu forma de pago y siguiendo lo establecido en la sección de Devoluciones.

Ten en cuenta que...
Si deseas devolver un producto adquirido por Pick up o envío a domicilio, podrás iniciar tu solicitud desde los Sitios Web de Compras en Línea.

› Cancelaciones

Tu pedido comienza a procesarse inmediatamente después de dar clic en "Comprar" en la sección de "Revisar y Pagar".

Una vez que el pedido sea confirmado por nuestro sistema ya sea automáticamente o vía confirmación telefónica, no será posible cancelarse y deberá tramitarse como una devolución.

¡Importante!
En los casos en que se elija la modalidad de pago contra entrega, tal como ocurre en Walmart Express, podrás cancelar el pedido antes de recibir nuestra llamada de confirmación de este o, en caso de no haber elegido recibir llamada telefónica, 90 (noventa) minutos antes del horario elegido.

Ten en cuenta que...
En casos de "paquetes", "combos" o "bundles", podremos hacer el reemplazo de algunos artículos, pero no podremos hacer devoluciones parciales.

05. Devoluciones, Reembolsos, Garantías y Facturación

› Devoluciones

Queremos tu total satisfacción, por lo que si cambias de opinión en cuanto a tu compra o no estás satisfecho te ofrecemos la posibilidad de devolver los artículos, recibiendo un reembolso total del monto pagado.

También tendrás, dentro de los 5 días hábiles contados a partir de la entrega del producto, el derecho a revocar tu consentimiento de compra y/o devolver el producto sin responsabilidad ni justificación alguna. Lo anterior, siempre y cuando se cumplan las siguientes condiciones:

1. que no haya sido utilizado el producto (sin uso, sin lavar y sin daño).
2. que el producto se haya conservado en el estado original en el que fue entregado (incluyendo empaques y etiquetas).
3. que se acredite fehacientemente la compra y pago del producto.

Para llevar a cabo este procedimiento, deberás contactar a Grupo Walmart a través de los Medios de Contacto.

Ten en cuenta que...
Te recomendamos conservar el ticket de compra, el empaque original, así como todos los accesorios del producto para que puedas entregar tus artículos.

¡Importante!
No se manejan cambios o reemplazos. Siempre se deberá devolver el producto en mano y hacer la compra nuevamente.

Productos que se pueden devolver

Se podrá devolver dentro de los primeros 5 (cinco) días naturales a partir de la fecha de entrega:

Artículos de despensa y Abarrotes
Te pedimos entregar la mercancía completa, cerrada y en el caso que aplique dentro de su límite de caducidad para poder realizar tu devolución.

Consumibles
Con el objetivo de proteger la salud de nuestros clientes, la devolución de consumibles podrá ser aceptada o rechazada, total o parcialmente según cada caso.

El reembolso se efectúa en la misma forma que el pago.

En el caso de alimentos perecederos de los departamentos de cocina, lácteos, congelados, carnes, frutas y verduras, quesos y embutidos, panadería, salchichonería, pescados y mariscos que presenten algún problema de calidad, solicita la devolución a través de los Medios de Contacto

Se podrá devolver dentro de los primeros 7 (siete) días naturales a partir de la fecha de entrega:

Artículos electrónicos

- Cámaras y artículos para casa inteligente.
- Telefonía fija y radios portátiles.
- Videojuegos (juegos para consolas).
- Película fotográfica Instax y productos de computación (únicamente por excepción de entrega, producto erróneo o defecto de fábrica).
- Equipos de cómputo.
- Productos reacondicionados.
- Marketplace

✓ Serán admisibles para devolución por 45 (cuarenta y cinco) días naturales a partir de la fecha de entrega los componentes y accesorios de computación.

✗ No son admisibles para devolución:
- Los artículos del listado anterior que hayan sido instalados incorrectamente, presenten daños por manipulación o uso inadecuados. Consulta las recomendaciones que vienen en el instructivo del fabricante.
- Productos de la marca Apple. En este caso deberás dirigirte con el fabricante para hacer efectiva la garantía.

Se podrá devolver dentro de los primeros 30 (treinta) días naturales a partir de la fecha de entrega:

Artículos del hogar y electrónica adquiridos en Walmart Express y Despensa Bodega Aurrera y Marketplace-Exclusivos Online.

- Llantas
- Computadoras
- Audio
- Videojuegos y productos digitales
- Deportes
- Colchones
- Mascotas
- Productos para bebés
- Joyería y bisutería
- Belleza
- Cuidado personal
- Salud y bienestar
- Celulares
- Artículos de temporada
- Ropa
- Calzado
- Tv y video
- Línea blanca y electrodomésticos
- Patio y jardín
- Ferretería y juguetería

Cualquier artículo de mercancía general
Que no se haya mencionado anteriormente y esté fuera de la lista de Productos sin Posibilidad de Devolución.

Productos sin Posibilidad de Devolución

Productos adquiridos en Walmart, Walmart Express, Despensa Bodega Aurrera, Bodega Aurrera y Sam's Club.
- Alimentos de mascotas abiertos e incompletos
- Bebidas Alcohólicas
- Cualquier tipo de ropa (de cuna, de bebés, niños, de cama, para dormir, sábanas, toallas, disfraces, baño, interior, etc.)
- Perfumería
- Productos Apple que se encuentren abiertos (el cliente deberá hacer válida la garantía en los centros de servicio del Proveedor)
- Medicamentos y productos de farmacia.
- Motocicletas (no hay cambios físicos y/o devoluciones, el cliente deberá hacer válida la garantía con el Proveedor)

Productos adquiridos en Walmart, Walmart Express, Bodega Aurrera y Despensa Bodega Aurrera
- Audífonos, manos libres o diademas para videojuegos
- Cosméticos (Cuidado facial, maquillaje)
- Medios Digitales (Software y juegos descargables)
- Oro y diamantes
- Tarjetas SIM
- Tarjetas de regalo (por ejemplo, de las marcas Xbox, PlayStation Plus, iTunes, Netflix, Nintendo, Google Play, etc.)
- Ropa y calzado que no cuente con sus etiquetas
- Libros y revistas

Productos adquiridos en Sam's Club
- Alimentos preparados
- Artículos que hayan sido adquiridos con la promoción 10+1
- Aspiradoras e hidrolavadoras
- Bolsos, maletas y cinturones
- Celulares: Cualquier tema es directo con el proveedor
- Colchones de cualquier tipo
- Consolas de videojuegos: Cualquier tema es directo con el proveedor
- Lentes de lectura
- Muebles para negocio
- Productos abiertos de cuidado e higiene del bebé
- Productos abiertos de lactancia y alimentación abiertos
- Productos de oficina y papelería que estén abiertos e incompletos
- Zapatos

Los siguientes productos adquiridos en cualquier negocio del Grupo Walmart solo podrán ser devueltos de conformidad con ciertas reglas:

Artículos de descanso como colchones y sábanas
Por cuestión de higiene, en los artículos de descanso como colchones y sábanas, no se admitirá cambio ni devolución una vez retirada su funda de plástico. Esto, exceptuando artículos
- que presentan en defectos de fabricación.
- Y, estén durante el plazo de garantía.

La garantía no procede si el desgaste de la tela o cubierta del colchón es derivado del uso normal, de un uso inadecuado del producto o si la rotura de la tela, costura o acolchado sea ocasionada por manipular, levantar y/o cargar el colchón de forma inadecuada.

Llantas
En el caso de llantas, solo procederá la devolución por defecto de fabricación (cuerda rota, hule de mala calidad, deformación, mal ajuste del rin, cuarteaduras, etc.).

Comunícate con nosotros a través de los Medios de Contacto en caso de que alguno de los productos que adquiriste se encuentre en las listas anteriores y:
- No llegó al domicilio.
- Llegó un producto diferente al que solicitaste.
- No funcionó de forma adecuada la Tarjeta SIM.
- Sea una batería para auto.
- La tienda física o el club de precios que se te asigna para hacer tu devolución se encuentra en otro estado de la República Mexicana.

Procedimiento de Devolución

Walmart y en Bodega Aurrera

A. **Llevar el artículo a tienda**
Se recomienda esta opción para artículos de bajo volumen. Esta opción no aplica para artículos vendidos por un tercero en Marketplace.

B. **Solicitar que recojan el artículo a domicilio.**
Se recomienda esta opción para facilitar la maniobra de los artículos de alto volumen. También para los artículos vendidos por terceros en Marketplace.

C. **Entrega en el mostrador de la mensajería FedEx.**
Recomendado y habilitado para artículos grandes y de gran volumen.

1. Verifica que el pedido cumple con el plazo y las condiciones para devolver tu artículo.
2. Comunícate con nosotros a través de los Medios de Contacto en los horarios establecidos.

A. Recibe vía correo electrónico el formato para devolución. Te lo enviará por el negocio correspondiente.
Acude al área de servicio al cliente de la tienda con el formato. Si el pago se realizó en efectivo, se requiere el comprobante de pago y la identificación oficial. Si el pago se realizó con tarjeta de crédito o débito en tienda, se solicitará la tarjeta para efectuar el reembolso.
Una vez que la tienda recibe el artículo y realiza inspección física, te notificará sobre si procede la devolución y, en caso de que así sea, se genera la instrucción de reembolso en la misma forma de pago de la compra.

B. 3. Indicamos la fecha de recolección del paquete a través de los Medios de Contacto. No será posible programar recolecciones en horarios específicos. Sin embargo, cualquier persona puede entregar la mercancía.
4. Recibe e imprime el formato y la guía de recolección enviados por correo electrónico. Deberás pegar la guía de recolección de la paquetería.

C. 3. Recibe e imprime el formato y la guía de recolección de FedEx que te enviamos por correo electrónico. Deberás pegar la guía de recolección del FedEx al artículo a devolverse.
4. Cuentas con 7 (siete) días naturales para que lleves tu artículo al mostrador FedEx. Contando a partir del día siguiente a tu solicitud. De no hacerlo, se cancelará el proceso.

Ten en cuenta que...
Los mostradores FedEx no reciben productos de alto volumen (por ejemplo, lavadoras, secadoras, refrigeradores o pantallas mayores a 49").

Sam's Club

1. Ingresa al sitio con tu usuario y contraseña, dirígete a la sección "Mis órdenes" y haz clic en la orden correspondiente a la devolución que deseas realizar.
2. Haz clic en la sección "Devolver artículos" y selecciona los artículos que deseas devolver. Especifica la cantidad y el motivo de solicitud de devolución.
3. Lee cuidadosamente la política de devolución y marca la casilla correspondiente para aceptar la misma.
4. Selecciona el método de devolución.

A. **Modalidad devolución física en Sam's Club**
Recomendado y habilitado para artículos pequeños y medianos.

B. **Modalidad devolución por paquetería**
Recomendado y habilitado para artículos grandes y de gran volumen

1. Inicia la solicitud de devolución y obtén un folio de devolución válido solo para la tienda donde compraste el producto.
2. Si se requieren evidencias del estado del producto, envíalas dentro de las 72 horas posteriores al inicio de la solicitud.

A. Lleva el artículo a la tienda dentro de los 7 días posteriores. No olvides llevar una identificación con foto, el número de devolución y el número de orden.
¡Importante!
Si no acudes dentro del plazo de 7 días, la solicitud se cancelará.
Un asociado inspeccionará el producto y, si se acepta la devolución, recibirás un reembolso automático.

B. 3. Recibirás instrucciones y una guía de devolución por correo electrónico. Esta guía es válida por 7 días. Si no devuelves el producto en este tiempo, debes iniciar el proceso nuevamente para obtener una nueva guía.
4. Imprime la guía y pégala en el exterior del paquete con los artículos a devolver, asegurándote de empaquetarlos en cajas. Si recibiste el producto en una caja de FedEx, puedes reutilizarla, pero coloca la nueva guía encima de la anterior.
5. Si el producto es pequeño o mediano, llévalo a un centro de envío FedEx. Si es grande, como un refrigerador o lavadora, programa la recolección llamando a los números proporcionados.

Una vez que el prouucto llegue al Club, se realizará una inspección física para validar la devolución.

✓ Si procede: se emitirá un reembolso al mismo método de pago.

✗ No procede: no se realizará el reembolso y podrás recuperar el producto por tu cuenta y costo.

Consejos adicionales:
- Protege los productos en cajas con cartón, papel, plástico o unicel, según el tamaño.
- Las guías de devolución pueden llegar a la bandeja de correo no deseado.
- Las recolecciones de FedEx no tienen llamada previa y ocurren de 9:00 a 18:00 horas, de lunes a viernes.
- Comunícate directamente con FedEx si tienes dudas sobre la recolección.

Evidencias y tiempos de aprobación para Devoluciones

Es posible que te pidamos evidencias para entender mejor lo que pasó con el producto que compraste. Tienes un plazo máximo de 72 horas desde que iniciaste la solicitud para enviar estas evidencias correctamente. Si no lo haces a tiempo, la solicitud será rechazada.

Es importante enviar las evidencias antes de ir al Club a devolver el producto o antes de entregárselo a la paquetería. Esto es porque la demora en el envío de estas pruebas puede retrasar el proceso de revisión.

En el caso de los productos vendidos por terceros en Marketplace, el vendedor contará con un plazo de 72 a 96 horas hábiles para aceptar la solicitud de devolución, conforme a lo siguiente:

- Una vez que el producto llegue a nuestro almacén Walmart o al del vendedor de Marketplace, se realizará una inspección física para validar la devolución:

✓ Si procede: Se emitirá un reembolso al mismo método de pago
× No procede: No se realizará el reembolso y podrás recuperar el producto por tu cuenta y costo.

Rechazo de una solicitud de devolución

Los motivos de rechazo de solicitud de devolución de productos dependerán del negocio del Grupo Walmart del que se trate, sin embargo, los principales son que los productos:

- Presenten daños. Por incorrecta instalación o uso inadecuados (de conformidad a las recomendaciones que se encuentran indicadas en el instructivo del fabricante).
- Han sido personalizados. Por ejemplo con fundas, stickers, hackeados, bloqueados, grabados, decorados, con claves personales, etc.
- Están incompletos o tienen piezas adicionales.
- Son diferentes o no acorde a la solicitud que se generó.
- Se encuentra en la mencionada lista de Productos Sin Posibilidad de Devolución.
- Se haya solicitado evidencia de la compra y no se haya enviado al negocio dentro de las 72 (setenta y dos) horas indicadas. Aplica también si ya entregaste tu producto a paquetería y cuando se envía evidencia incompleta o incorrecta.

› Reembolsos

Cuando 1. Se acepte una solicitud de devolución y 2. Se determine que procede la devolución del producto, se iniciará el procedimiento de reembolso total o parcial, según sea el caso.

El tiempo y procedimiento para ver reflejado y/o recibir el reembolso dependerá de la forma en que hayas elegido devolver la mercancía y el método de pago.

Pago en línea con tarjeta de débito, crédito o Paypal

Entrega de artículo en tienda (No aplica para artículos vendidos por terceros en Marketplace)
Una vez entregado el artículo, y aceptada la devolución, correrá el tiempo bancario para que veas reflejado tu reembolso. Esto, en el mismo medio de pago con el que efectuaste la compra.

Entrega de artículo en recolección o estación local FedEx.
Cuando el artículo retorne a nuestras instalaciones o a las del vendedor aprobado para Marketplace y sea aceptada la devolución, correrá el tiempo bancario para que veas reflejado tu reembolso. Esto, en el mismo medio de pago con el que efectuaste la compra.

Si pagaste con Tarjeta de Crédito
72 (setenta y dos) horas hábiles max.

Si pagaste con Tarjeta de Débito
de 3 (tres) a 10 (diez) días hábiles.

Pago en tienda física

Con efectivo o con tarjeta de débito o crédito, entrega de artículos en tienda.
Una vez entregado el artículo, y aceptada la devolución, correrá el tiempo bancario para que veas reflejado tu reembolso. Esto, en el mismo medio de pago con el que efectuaste la compra.

Pago a través de CASHI: Entrega de artículo en tienda (No aplica para artículos vendidos por terceros en Marketplace)
Cuando el artículo retorne a nuestras instalaciones o a las del vendedor aprobado para Marketplace y sea aceptada la devolución, correrá el tiempo bancario para que veas reflejado tu reembolso. Esto, en el mismo medio de pago con el que efectuaste la compra.

¡Importante!
Una vez el encargado o transportista recoja tu producto, pueden transcurrir hasta dos semanas para que recibamos tu compra para devolución. Después de recibir el producto, el procesamiento de tu devolución puede tomar entre 3 y 5 días hábiles, momento en el cual se iniciará el proceso de reembolso a la misma forma de pago utilizada en la compra. En caso de inconsistencias en la petición de devolución nos reservamos el derecho a cumplir con el tiempo de respuesta anterior, el cual podrá extenderse hasta 15 días hábiles adicionales.

Una vez que nosotros emitimos el reembolso, tu banco será el responsable de reflejarlo en tu cuenta bancaria. En caso de cualquier duda, por favor comunícate con tu institución bancaria para confirmar que exista una transacción en proceso. Para el caso de Débito BanCoppel, BanRegio y Banco Azteca puede verse reflejado hasta en 30 días o en tu siguiente fecha de corte.

› Garantías

En Grupo Walmart te aseguramos la calidad de los productos que compras con nosotros, lo que significa productos en excelentes condiciones y funcionamiento.

Por eso, te entregamos la póliza de garantía de cada producto que compres al momento de recibir el producto. Esto de acuerdo con la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Ten en cuenta que...
En casos de "paquetes", "combos" o "bundles", podremos hacer el reemplazo de algunos artículos, pero no podremos hacer devoluciones parciales.

En caso de que tus artículos presenten daño o defecto de fábrica te ofrecemos:

Para productos adquiridos en línea

Cambios físicos o devoluciones directamente con Walmart
Los 30 (treinta) días naturales posteriores a la recepción de tus artículos para hacer efectivo tu cambio o devolución, podrás hacer efectiva en cualquier tienda del Grupo Walmart.

Para solicitar el cambio o devolución de tus artículos con nosotros, deberás consultar las políticas de la sección de Devoluciones.

Garantía con el fabricante o distribuidor
Pasados los 30 (treinta) días, deberás contactar directamente al fabricante o distribuidor para hacer efectiva tu garantía.

Tienes un plazo mínimo de 90 (noventa) días naturales a partir de la fecha de recepción de tus artículos, para que, en caso de daño o defecto de fábrica, puedas hacer efectiva la garantía de tus artículos directamente con el proveedor.

Lo anterior, salvo en aquellos casos específicos que la propia ley prevea una garantía mayor. Esta puede variar dependiendo del producto y fabricante/distribuidor, pero siempre respetando la Ley Federal de Protección al Consumidor.

✗ No aplica la garantía en artículos:
- Instalados incorrectamente o que presenten daños por manipulación o uso inadecuados (consultar las recomendaciones que vienen en el instructivo del fabricante).
- Con defectos de fábrica de la marca Apple, en este caso deberás dirigirte siempre directamente con fabricante para hacer efectiva la garantía.
- En equipos de telefonía la garantía es directamente con el proveedor del artículo.

Ten en cuenta que...
Debes conservar el empaque original, para que puedas llevar tus artículos dentro del mismo. En caso de que sea necesario, conserva tu confirmación de pedido, o en caso de pago en tienda tu ticket.

¡Importante!
Los Vendedores publicarán el lugar de origen de los productos, los lugares donde pueden repararse, así como las instrucciones de uso y la garantía en su caso. Cuando algún producto no tenga garantía se te informará de la misma manera en que se informa sobre la garantía del producto.

Para productos Marketplace

Los artículos vendidos en Marketplace están respaldados con su respectiva garantía, solo cuando ésta se ofrezca al momento de la venta.

La garantía se entregará con el producto. En ese sentido, es responsabilidad de los Vendedores incluir todas las informaciones, como las condiciones, mecanismos, datos de contacto y plazo de vigencia.

El cumplimiento de las garantía será brindado directamente por los Vendedores autorizados.

Grupo Walmart fomenta que todos los Vendedores publiquen la información de garantía de los productos que venden. Sin embargo, no asume responsabilidad alguna en torno a dichas garantías.

Ten en cuenta que...
Grupo Walmart realizará las acciones necesarias para proporcionar a los clientes que así lo soliciten, los datos de contacto de dichos Vendedores para validar las respectivas garantías, si fuera necesario.

› Facturación

Debes saber al momento de comprar:
- Los productos de importación en el Marketplace no generan facturas electrónicas individuales.
- Para compras en Marketplace, la factura debe solicitarse al hacer la compra o durante el mes en curso.
- Puedes solicitarlo durante la confirmación de la compra o en el portal.
- Cada pago genera un CFDI conforme a las regulaciones fiscales.

Sobre la factura:
- El CFDI se tramita en el mismo mes de la compra.
- Si solicitas la factura después de 30 días, no podrá ser emitida.
- La factura de artículos "Disponible en tienda" no incluye el costo de envío.
- Los gastos de envío se facturan por Nueva Walmart de México S. de R.L. de C.V.
- La información de inventario en la factura puede variar debido a almacenes diferentes.

Debes saber al momento de comprar:
- Si necesitas cambios en tu CFDI, comunícalo y se emitirá uno nuevo en 5 días hábiles.
- Las correcciones deben solicitarse en el mismo mes de emisión del CFDI.

06. Otros Negocios y Modalidades de Compra

Pago de Remesas

¿Qué es?
Es el servicio de envío de dinero o remesas que mandan los migrantes de un país a su país desde el extranjero.

Consulta Términos y Condiciones y todos los detalles aquí.

Bait

Ofrece servicios de:
- telefonía
- banda ancha móvil en paquete,
- banda ancha móvil como servicio individual
- Internet en Casa.

Si activas una línea de Bait, como usuario final aceptas que se utilicen tus datos personales de acuerdo con lo establecido en el Aviso de Privacidad.

También, ponemos a tu disposición los contratos aplicables a todos los usuarios en la página de Bait.

Programa Beneficios

¿Qué es?
Es nuestro programa de recompensas para clientes leales. Con este, ganarás beneficios según cuánto compres en nuestras tiendas físicas y en línea al registrar tus compras con tu número celular en la caja y en el comercio electrónico. Desde la primera compra identificada* y al alcanzar ciertas metas, obtendrás ventajas, algunas de ellas se entregarán de inmediato y otras podrás verlas y activarlas en nuestro catálogo de beneficios.

* Primera Compra Identificada: La primera compra que un participante realiza en un día, identificándose con su número de celular en la caja de una tienda física o en el sitio web. La fecha y hora se basan en el ticket de compra para las compras en tiendas físicas y en el correo electrónico "Tu orden está siendo procesada" para las compras en línea en nuestros sitios web.

Tu cuenta personal

- Cuando ingresas a Programa Beneficios con tu contraseña, verás tu objetivo actual y los beneficios disponibles.
- También podrás ver cuánto necesitas gastar para alcanzar el siguiente objetivo antes de que termine el periodo.
- Puedes revisar tu historial de actividades en la sección de "Movimientos".
- Para identificar al cliente, utilizamos el teléfono principal asociado al registro de pago.

¡Importante!
Todo lo relacionado con el Programa Beneficios, podrás encontrarlo en sus Términos y Condiciones, disponibles aquí.

Para poder tener acceso a los Beneficios tendrás que aceptar sus Términos y Condiciones, así como el Aviso de Privacidad Integral.

Scan&Go de Sam's Club

¿Qué es?
Sam's Club Scan & Go es una app móvil que te permite escanear y comprar productos en tiendas Sam's Club desde tu celular evitando las filas en las cajas.

Lo que debes saber sobre Scan&Go

- La compra de bebidas alcohólicas está sujeta a la disponibilidad del inventario, a las políticas de venta de tu tienda local y a tu ubicación en México.
- El inventario puede demorar unos minutos en actualizarse, ya que depende de lo que esté disponible en tu tienda.
- No se puede usar para compras a plazos sin intereses y solo es válido para carritos con menos de 25 artículos.
- Solo puedes usarla en ciertos dispositivos que son compatibles y en tiendas específicas.

¡Importante!
Si quieres consultar todos los detalles, revisa los términos y condiciones.

Para utilizar Scan&Go se debe estar en una tienda física y asegurarse que esté el producto en piso de venta.

¿Cómo utilizar la app?

1. Conéctate a la red del club o activa tus datos móviles.
2. Abre la app en tu teléfono móvil personal y ve a la sección Scan & Go. Si deseas y tu dispositivo lo permite, puedes entrar con autenticación biométrica, como el reconocimiento facial o dactilar de forma segura.
3. Activa la ubicación en la configuración de tu dispositivo.
4. Escanea los códigos de barras de los productos que quieras comprar. Los precios serán los de tu tienda local.
5. Después de agregar los productos al carrito, realiza el pago en la app con tarjeta de débito o crédito, o paga en una caja física utilizando Scan & Pay. Asegúrate de escanear y tener los productos en mano antes de pagar en la app, o podrías necesitar devolverlos.
6. Al terminar, muestra el QR generado al salir junto con los productos que compraste.
7. La app es para tu teléfono móvil personal.

¡Importante!
Sam's Club no tiene acceso a tu huella digital ni almacena esta información. Cualquier problema relacionado con la autenticación biométrica debe tratarse con el fabricante de tu dispositivo.

Membresía Walmart Pass

¿Qué es?
Walmart Pass es una membresía que te permite comprar comestibles de forma fácil y segura con envíos ilimitados y gratuitos, sin límites de compra. Puedes activar los beneficios de Walmart Pass automáticamente cuando tus compras sean de MXN $299.00 o más, sin contar los gastos de envío.

Esta membresía no es válida para Sam's Club, Despensa Bodega Aurrera ni Walmart.

Lo que debes saber sobre:

Contratación del servicio

Puedes contratar Walmart Pass en el siguiente enlace. También puedes hacerlo durante el proceso de compra en Walmart Express. Una vez que lo solicites, recibirás un correo de confirmación y los beneficios se activarán.

Artículos incluidos en la membresía

Están en el catálogo de Walmart y en el de Walmart Express.

Cancelación del servicio

Puedes cancelar tu membresía de Walmart Pass de dos formas:

1. Haciendo clic en "cancelar suscripción" en la sección "Tu Pass" de tu cuenta en Walmart o Walmart Express.
2. Enviando un mensaje de WhatsApp a Walmart Super (5551340054) o Wal-Mart Express (5551340034) de lunes a domingo de 8:00 a 20:00 horas.

Motivos para la cancelación:
- Entrega de pedidos fuera de tiempo si no avisaste.
- Entrega de pedido incompleto si no avisaste o si te cobraron un producto que no entregaron.

Ten en cuenta que...
Si no usaste el servicio y cancelas durante los primeros 30 días, te reembolsaremos el costo total de la membresía. Si usaste el servicio, el reembolso será proporcional. Recibirás el reembolso en un plazo de 5 días hábiles, según las políticas de tu banco.

07. Disposiciones generales

Sobre usos indebidos de los Sitios Web

Al hacer uso de los Sitios Web de Compras en Línea de los negocios del Grupo Walmart, te comprometes a no utilizar ningún dispositivo, o software para intentar interferir con el uso correcto de estos Sitios Web de Compras en Línea.

Grupo Walmart podrá cancelar o restringir los servicios de compra en los Sitios Web de Compra en Línea de tu cuenta si se detecta algún uso indebido.

¡Importante!
Como usuario y/o titular de tu cuenta, eres el único responsable de mantener de forma confidencial tu contraseña y/o código de seguridad, así como otros identificadores de cuentas seguras. Para tu mayor seguridad, deberás notificarnos de forma inmediata una vez que tengas conocimiento de cualquier uso no autorizado de tu cuenta o contraseña a través de nuestros Medios de Contacto correspondientes.

✗ Ejemplos de usos indebidos:
- Revender productos o utilizarlos con fines comerciales.
- Utilizar herramientas automatizadas para obtener información de los Sitios.
- Modificar o convertir el contenido de los Sitios.
- Utilizar códigos HTML a disposición de terceros.
- Copiar, reproducir, distribuir o transmitir contenido, incluyendo marcas registradas.
- Acceder a datos no destinados al usuario o iniciar sesión en un servidor o cuenta sin autorización.
- Interferir con el servicio a cualquier usuario, huésped o red, incluyendo el envío de virus a los Sitios Web de Compra en Línea, sobrecargar, inundar, hacer spam, bombardear correos o causar fallas.
- Enviar correos no solicitados, incluyendo promociones y/o publicidad de productos o servicios.
- Falsificar cualquier encabezado de TCP/IP en cualquier correo electrónico o grupo de noticias.
- Realizar actividades fraudulentas, como falsificar identidades o formas de pago.
- Cancelar pedidos de forma recurrente sin intención de compra.
- Utilizar múltiples cuentas para llevar a cabo cualquiera de las acciones anteriores.

¡Importante!
Las violaciones al sistema o red de seguridad pueden dar lugar a responsabilidad civil o penal. Grupo Walmart investigará las ocurrencias que puedan involucrar tales violaciones. Asimismo, cooperarán con las autoridades en la persecución de usuarios que infrinjan tales violaciones.

Sobre la propiedad intelectual

Todo el contenido y materiales[1] de los Sitios Web de Compras en Línea son propiedad y de uso exclusivo de Walmart Inc. Este contenido y materiales están protegidos por la ley[2].

✗ El acceso a los Sitios Web de Compras en Línea NO:
- Es ni podrá considerarse como una licencia y/o autorización alguna respecto de los derechos de propiedad intelectual e industrial mencionados.
- Autoriza a nadie a utilizar cualquier nombre, logo, marca o en general algún tipo de propiedad intelectual o industrial en forma alguna.

[1] Incluye imágenes, ilustraciones, diseños, íconos, fotografías, personajes y textos, marcas registradas, combinación de signos distintivos, elementos operativos y de imagen y/o cualquier otro derecho de propiedad intelectual que sea propiedad de Grupo Walmart y/o que sea licenciado en favor de Grupo Walmart, uno de sus afiliados o por los Vendedores que han licenciado sus materiales a Grupo Walmart.

[2] Legislación Mexicana y los tratados internacionales en materia de Propiedad Industrial e Intelectual aplicables.

Sobre el contenido de reseñas, sugerencias y comentarios

Al hacer uso de los Sitios Web de Compras en Línea de los negocios del Grupo Walmart, te comprometes a no utilizar ningún dispositivo, o software para intentar interferir con el uso correcto de estos Sitios Web de Compras en Línea.

Grupo Walmart podrá cancelar o restringir los servicios de compra en los Sitios Web de Compra en Línea de tu cuenta si se detecta algún uso indebido.

¡Importante!
Asegúrate de que tus comentarios no violen nuestros términos y condiciones, ni los derechos de terceros, como derechos de autor, marcas registradas o privacidad. No envíes contenido difamatorio o ilegal, spam o virus.

Nos reservamos el derecho de eliminar comentarios inapropiados o ilegales. También podemos mostrar tu nombre en relación con tus comentarios. No hagas comentarios falsos ni te hagas pasar por otra persona. Eres responsable de tus comentarios y debes indemnizarnos si surge algún problema debido a ellos. Recuerda revisar nuestro Aviso de Privacidad para obtener información sobre cómo tratamos tus datos personales.

Sobre la clasificación de videos, películas, programas de tv, videojuegos y juegos de computadora.

Nuestros Sitios Web de Compras en Línea siguen las clasificaciones estándar de la industria para videojuegos y películas. Estas clasificaciones, como las de ESRB y MPAA, te indican la adecuación de un juego o película para diferentes edades. Puedes encontrar estas clasificaciones en la descripción del producto.

No vendemos juegos clasificados como "AO: Solo Adultos" ni películas clasificadas como NC-17. Los juegos "M: Adulto" y las películas R son para adultos y se indican como tales.

Ten en cuenta que...
Si compras un juego clasificado "M: Adulto" o ciertos juegos "RP: Clasificación Pendiente", o una película clasificada R o "NR: No Clasificada", debes ser mayor de 18 años o contar con la supervisión de un adulto, tutor o padre.

Sobre la protección de datos

Para conocer el tratamiento que damos a tus datos personales en los Sitios Web de Compras en Línea, te agradeceremos consultar nuestro Aviso de Privacidad integral disponible aquí.

Sobre la seguridad de tu información

Salvaguardamos la seguridad y confidencialidad de tu información ya que contamos con un servidor seguro bajo el protocolo SSL (Secure Socket Layer) de 128 bits, de tal manera que la información enviada se transmite encriptada para asegurar su protección. Para verificar que te encuentras en un entorno protegido, asegúrate de que aparezca una "S" en la barra de navegación.

Sobre estos términos y condiciones

Grupo Walmart puede cambiar los términos y condiciones en cualquier momento, y estos cambios se aplicarán cuando los publiquemos en la sección de Términos y Condiciones de los Sitios Web de Compras en Línea.

Sobre la jurisdicción y competencia

Los presentes términos y condiciones se rigen e interpretan de acuerdo con las leyes aplicables en la República Mexicana.

Cualquier disputa o reclamación relacionada con estos términos y condiciones o el uso de los Sitios Web de Compras en Línea, así como los productos ofrecidos por Grupo Walmart, será sometida y resuelta a tu elección, ya sea a través

- de la jurisdicción de la Procuraduría Federal del Consumidor o bien.
- por los tribunales competentes de la Ciudad de México.

En virtud de lo anterior, renunciamos a cualquier otra jurisdicción.

Última actualización 15 de abril de 2025