

Preguntas frecuentes:

Al realizar el pedido:

¿Qué es un pedido expres?

Es una experiencia de compra que te permite tener los productos que necesitas de manera rápida (90 aproximadamente), con la comodidad de hacerlo desde nuestra App de Totalplay Tiendas y recibir tus pedidos en tu casa, trabajo o el lugar en donde lo necesites.

¿Cómo funciona una entrega estándar?

Recibe cualquiera de nuestros productos dónde quiera que estés en la fecha indicada en la App Totalplay Tiendas, sin importar dónde se encuentre tu vendedor. El tiempo de entrega varía por producto y por vendedor, en función de los plazos y tiempos de preparación y distribución, siendo ésta entre 2 y 11 días.

¿Qué formas de pago aceptan?

Las formas de pago disponibles son Préstamo Totalplay y tarjetas de crédito o débito Visa, Mastercard y Amex.

Una vez realizado tu pedido:

¿Puedo cambiar el domicilio de envío?

La coordinación para la entrega de tu pedido la realizamos desde que confirmas y pagas el pedido, por lo que no es posible realizar cambios después de haber elegido la opción de “Pagar”. Es muy importante revisar que la dirección está correcta en los campos de datos que llenas como en el pin de geolocalización.

¿Cómo puedo rastrear mi pedido?

Busca el pedido que adquiriste en la App Totalplay Tiendas y en la parte superior identifica el tracking, con el cual puedes ubicar la etapa y avance del pedido:

Revisando pedido: El Vendedor está revisando el pedido que solicitaste (disponibilidad, tipo de envío, etc.)

Preparando pedido: El Vendedor está preparando tu pedido (ya fue aceptado)

Recolectando pedido: El Vendedor está en proceso de envío del pedido

Listo para enviar: Paquetería ya puede recolectar el pedido (solo aplica en entrega estándar)

En camino: El pedido está en camino a entregarse:

Si es un pedido exprés se debe entregar en un lapso aproximado de 90 minutos

Si es una entrega estándar la fecha de entrega estimada se indica en la guía del pedido de acuerdo con las condiciones logísticas

Llegamos: Ya estamos en la dirección que elegiste de entrega. (solo aplica en entrega exprés)

Entregado / Disfruta tu pedido: El pedido ya fue entregado en el domicilio de entrega y fue recibido de forma exitosa.

Si un pedido incluye varios productos, cada uno podrá tener fechas de entrega e información de rastreo distintas.

¿Cómo puedo cancelar mi pedido?

Una vez que realizas tu pedido, puedes cancelarlo sin cobro siempre y cuando en la aplicación tengas aún disponible el botón "**Cancelar Pedido**" en la sección Historial de Pedidos, puedes hacer una cancelación total o parcial.

Una vez que el botón de cancelación de pedido deje de estar activo en la App, ya no podrás cancelarlo debido a que el vendedor ya está en el proceso de surtido o incluso tu pedido ya podría estar en camino.

¿Qué pasa si el vendedor canceló mi compra?

Un Vendedor puede cancelar las compras cuando tenga algún problema para cumplir con el pedido (no contar con stock disponible, problemas con el envío, problemas con el sistema, etc.). En los casos que el vendedor cancela el pedido, no recibirás el cobro.

Continuamente estamos trabajando con los vendedores para lograr el 100% de éxito en tus pedidos.

¿Con quién puedo revisar dudas o aclaraciones con mi pedido?

Contáctanos al canal oficial de Atención al Cliente de Totalplay Tiendas, ingresando desde la aplicación a **“Detalle del Pedido”**, oprimiendo el botón **“Necesitas ayuda con tu pedido | Comunícate vía WhatsApp”**. Nuestro horario de atención es de lunes a domingo de 9:00 a 22:00 hrs.

Una vez entregado el pedido:

Mi pedido parece entregado, pero no lo recibí

Si el pedido que adquiriste aparece como entregado y no lo recibiste, revisa estos puntos:

Revisa la dirección de entrega que seleccionaste para recibir el pedido

Revisa si recibiste algún correo de nosotros especificando el estatus del pedido

Pregunta a las personas que están en el lugar de entrega es probable que alguien más lo recibiera

Puedes revisar la guía de reparto para entregas estándar y contactar a la empresa de reparto

Contacta a nuestro Centro de Atención a Clientes Totalplay Tiendas, desde el pedido generado para un mayor detalle del estatus de este.

¿Cómo reporto si mi pedido no llegó y ya revisé los puntos anteriores?

Contáctanos inmediatamente al canal oficial de Atención al Cliente de Totalplay Tiendas, ingresando desde la aplicación a **“Detalle del Pedido”**, oprimiendo el botón **“Necesitas ayuda con tu pedido |**

Comunícate vía WhatsApp”, nuestro horario de atención es de lunes a domingo de 9:00 a 22:00 hrs. Tu reporte deberá realizarse dentro de los tiempos que se indican a continuación: El asesor de Atención al Cliente de Totalplay Tiendas recabará las evidencias correspondientes y en cuanto confirme que el pedido no fue entregado, procederemos a cancelar el pedido y no se efectuará el cobro. Si por causas ajenas a Totalplay Tiendas el pedido se hubiera registrado como entregado por el vendedor o el servicio de entrega, procederemos a realizar el reembolso correspondiente al método de pago utilizado en la compra.

¿Cómo reporto si mi pedido llegó incompleto?

Contáctanos inmediatamente al canal oficial de Atención al Cliente de Totalplay Tiendas, ingresando desde la aplicación a **“Detalle del Pedido”**, oprimiendo el botón **“Necesitas ayuda con tu pedido | Comunícate vía WhatsApp”**, nuestro horario de atención es de lunes a domingo de 9:00 a 22:00 hrs. Tu reporte deberá realizarse dentro de los tiempos que se indican a continuación: El asesor de Atención al Cliente de Totalplay Tiendas recabará las evidencias correspondientes y en cuanto confirme que el pedido se entregó de forma incompleta, procederemos con el reembolso correspondiente a los productos faltantes al método de pago utilizado en la compra, los costos de envío (cuando apliquen) no serán reembolsados.

¿Cómo reporto si mi pedido llegó equivocado o dañado?

Contáctanos inmediatamente al canal oficial de Atención al Cliente de Totalplay Tiendas, ingresando desde la aplicación a **“Detalle del Pedido”**, oprimiendo el botón **“Necesitas ayuda con tu pedido | Comunícate vía WhatsApp”**, nuestro horario de atención es de lunes a domingo de 9:00 a 22:00 hrs. Tu reporte deberá realizarse en un máximo de 6 horas a partir de la entrega para pedidos exprés y 2 días naturales a partir de la entrega para entregas estándar.

Pedido Exprés: En este caso, por ser pedido exprés y dependiendo del vendedor, del servicio de entrega y del producto adquirido, así como del dictamen resultado del reclamo, podremos solicitarte acudir a la sucursal del vendedor más cercana para gestionar directamente con el vendedor el cambio, devolución y/o reembolso pertinente.

En los casos en que no aplique la gestión directa con el vendedor y el dictamen resultado del reclamo así lo señale, procederemos a realizar el reembolso correspondiente al método de pago utilizado en la compra.

Entrega Estándar: Cuando un producto con entrega estándar llega equivocado o dañado deberás iniciar el proceso de devolución del producto.

¿Cuál es el proceso para devolver un producto?

Repórtalo al canal oficial de Atención al Cliente de Totalplay Tiendas, ingresando desde la aplicación a **“Detalle del Pedido”**, oprimiendo el botón **“Necesitas ayuda con tu pedido | Comunícate vía WhatsApp”**. Tu reporte deberá realizarse en un máximo de 2 días naturales a partir de la entrega.

El equipo de Atención al Cliente **validará los términos y condiciones del producto**, te solicitará información y evidencias (pruebas testimoniales, fotografías y detalle del caso), las cuales deberás entregar en un máximo de 5 días naturales posteriores a dicha solicitud por el medio que se te indique; si la información no es enviada en ese periodo, se cancelará el reclamo de forma automática y definitiva.

Atención al Cliente **analizará la evidencia y te notificará** si procede tu solicitud con base en el cumplimiento de las políticas de venta del producto.

Si procede tu solicitud deberás enviar por paquetería los productos a devolver, para ello te enviaremos **una guía para la devolución la cual deberás** imprimir y colocar en el paquete, (la devolución debe hacerse con los empaques originales con los que llegó, así como instructivos y garantías).

Una vez que el vendedor recibe la devolución de los productos y confirma que se recibieron en apego a las políticas de devolución aplicables nos lo notificará para proceder con el reembolso.

Con la confirmación anterior procederemos al reembolso que verás reflejado en el método de pago utilizado en tu compra en un plazo máximo de hasta 22 días naturales.

Cuando el vendedor dictamina que no procede el reembolso ya que no se cumplen las políticas, el reembolso será rechazado y enviaremos el producto de vuelta a la misma dirección en donde lo recibiste.

¿Puedo devolver un producto si no estoy satisfecho con mi compra?

En Pedidos Exprés no aplica la Garantía de Satisfacción por lo que no existirán devoluciones ni reembolsos en productos entregados, salvo en los casos en los que exista daño.

En Entregas Estándar si se cumple con la política de devolución el cliente tiene 2 días naturales a partir de la entrega para iniciar el proceso de devolución.

¿Cómo aplica la política de devolución?

La devolución de los productos depende del tipo de artículo adquirido, vendedor, motivo de la devolución y de las políticas específicas que le apliquen, los productos deben estar en óptimas condiciones para solicitar la devolución. No se aceptan productos que estén abiertos, que hayan sufrido alteraciones en su empaque original, con sello de seguridad alterado, que esté usado, sucio, dañado o rayado. Deben incluir sus accesorios, manuales, etiquetas y estar dentro del periodo autorizado para solicitar la devolución.

¿Mi compra indica “Cliente no localizado”?

Para entregas estándar en algunos casos no es posible localizar al Cliente en el domicilio de entrega y el pedido se cancela, estos son algunos motivos por los cuáles se puede presentar este mensaje:

La dirección de entrega es incorrecta o está desactualizada.

El servicio de entrega llegó al lugar indicado, pero nadie recibió el pedido.

La dirección de entrega corresponde con un sitio de difícil acceso que requiere permisos especiales o cumplimiento de normas que no están en el alcance del servicio. (dependencias de gobierno, salud pública, seguridad, otras)

Se solicitó acceso para entregar el pedido, pero fue negado por la administración o responsable de otorgarlo (acceso a condominios, residenciales, etc.)

¿Cómo obtengo la factura de mi pedido?

La factura la emite el vendedor donde realizaste la compra, para obtener la factura necesitas contactar directamente al vendedor, proporcionando los datos del recibo correspondiente al pedido generado.

Algunos vendedores cuentan con el servicio de facturación electrónica, en ese caso solo debes entrar a la página web oficial del vendedor y escribir el número de pedido que viene en el recibo.