

Preguntas Frecuentes sobre los Canales de Venta

Tiendas:

- 1. ¿Por qué están tomando estas medidas restrictivas si en mi país no se han implementado?**
Buscando siempre tu bienestar y el de los Empleados, se están implementado algunas medidas preventivas acorde a las acciones recomendadas en cada país de aislamiento social.
- 2. ¿Cuándo sabremos si las tiendas serán cerradas?**
Se están revisando diariamente las acciones a tomar en cada mercado. Es posible que el día de mañana comiences a recibir notificaciones de la oficina de Amway de tu país. Te pedimos que revises constantemente los canales de comunicación oficiales, así como el sitio web de tu país donde se estará colocando la información más relevante del COVID 19 y las operaciones de Amway.
- 3. ¿Cuándo esperan que se cierren las tiendas?**
Antes del término del mes de marzo.
- 4. Mientras las tiendas estén abiertas, ¿Qué tipo de servicios puedo realizar en ellas?**
Ofreceremos exclusivamente la venta de productos y hay que seguir los lineamientos de entrada a la tienda:
Número de personas: sólo el titular o cotitular
No se permiten acompañantes ni niños
El tiempo máximo dentro de la tienda es de 20 minutos
Nos reservamos el derecho de admisión
- 5. ¿Cuál es el horario de servicio en la tienda?**
Consulta el horario en la tienda más cercana. Cada una tendrá horarios personalizados según la situación de cada país.
- 6. ¿Cómo puedo hacer mi pedido más eficiente mientras las tiendas estén abiertas?**
Lleva tu pedido ya preelaborado desde casa para que solo surtas lo necesario y así evites contratiempos.
- 7. ¿Podré hacer el cierre de mes en la tienda?**
No, en esta ocasión no será posible ya que el tiempo dentro de la tienda será muy corto y no podrán reunirse ahí los grupos Empresarios.
- 8. Si hago mi pedido en línea ¿puedo recoger los productos en la tienda?**
No, este servicio no está actualmente habilitado.
- 9. ¿Qué consideraciones debo tomar antes de visitar una tienda?**
Tener mi listo
Asegurar mi método de pago
Asegurarme de ser titular o cotitular (no llevar niños ni acompañantes)
Por respecto a los Empresarios y Empleados de tienda, no asistir si tiene síntomas de virus
- 10. ¿Puedo esperar fuera de la tienda?**
Al llegar a la tienda te será asignado un turno con un horario en el que podrás entrar. Favor de seguir las indicaciones del personal de tienda para no mantenerse en grupos dentro o fuera de las instalaciones de la tienda.

11. **¿Qué pasa si se terminó mi tiempo dentro de la tienda y no he terminado mi pedido?**
Deberás pagar el producto que hayas seleccionado al corte de tu tiempo. Agradecemos tu colaboración para que más Empresarios puedan adquirir productos. Asegúrate de llevar tu pedido preelaborado desde casa para así agilizar tiempos.
12. **¿Hay un máximo de productos que puedo comprar dentro de la tienda?**
Si, algunos productos tienen unidades limitadas. Consulta la información en tiendas.

Servicio a Clientes:

1. **¿Qué tipo de servicios están permitidos en Servicio a Clientes?**
A través del contact center:
Toma de órdenes sencillas o simples y máximo 2 órdenes por llamada
Cualquier solicitud referente a órdenes.

A través del correo electrónico y/o chat de servicio a clientes:
Cualquier solicitud diferente a toma de órdenes
2. **¿Es posible recibir pagos con tarjeta de crédito en las órdenes telefónicas?**
Las órdenes telefónicas no podrán recibir pagos con tarjetas de crédito en ningún mercado
3. **¿Qué tipo de pagos se reciben por Contact Center?**
En su mayoría depósito bancario, transacción electrónica y /o AR, debes consultar las que aplican para tu país.
 - **Argentina:** AR y Transferencia electrónica.
 - **Colombia:** AR
 - **Chile:** Transferencia bancaria
 - **CA:** Depósito bancario y transferencia bancaria
 - **Uruguay:** Abitab,
 - **México:** Transferencia electrónica y depósito bancario
4. **¿Cuál es el tiempo esperado de entrega en los pedidos?**
El tiempo de entrega dependerá de la situación de cada país en restricciones de alistamiento y despachos, no serán los que manejamos de manera regular.
5. **¿Qué horarios de atención puedo recibir en Contact Center?**
De 9:00 am a 6:00pm de cada país.
El cierre de mes se llevará a cabo de 11:00am a 11:00pm
Correo electrónico las 24 horas con respuesta de 3 a 5 días.
6. **¿Qué pasa si tengo una devolución de productos?**
Las devoluciones por tienda no se podrán realizar por este momento, sigue las indicaciones regulares de tu país para la devolución de estos.

Página web

7. ¿Qué tipo de pagos se reciben en la página web?

Todos los tipos de pago permitidos actualmente son recibidos, sin embargo, hay restricciones especiales en algunos países.

- **Argentina:** Tarjeta de Crédito, una sola tarjeta de crédito por orden y transferencia electrónica.
- **Colombia:** Todo lo que está habilitado por la plataforma PayU actualmente
- **Chile:** Tarjeta de Crédito y transferencia bancaria
- **CA:** Tarjeta de Crédito, Débito y depósito bancario y transferencia bancaria
- **Uruguay:** Abitab, Tarjeta de Crédito
- **México:** Tarjeta de Crédito, Débito, transferencia electrónica y depósito bancario

8. ¿En qué horario se pueden colocar órdenes en la página web?

El sitio web opera las 24 horas los 365 días del año, sin embargo, si necesitas soporte durante tu operación en línea utiliza los horarios del Contact Center.

9. ¿Hay restricción de unidades y de productos en la página web y Contact Center?

Sí podría darse el caso en algunos países, depende de la disponibilidad de productos en cada país. Puedes consultar la página web de cada país y mantente atento a las notificaciones de comunicación oficial.