

Preguntas frecuentes



Pedidos

¿Cuándo va a llegar mi pedido?

Recibe tu pedido en horas. Nuestro compromiso es que recibas tu pedido en la fecha y hora que nos indicaste al momento de realizar tu pedido. Si tu pedido tiene artículos de grandes dimensiones de las categorías Hogar (refrigeradores, estufas o lavadoras, llantas o colchones) o Electrónica (pantallas a partir de 40 pulgadas), la entrega se hará en máximo **48 horas** a partir de que realizaste el pedido.

¿Dónde puedo consultar el estatus de mi pedido?

En el sitio web o en la aplicación móvil, ingresa a la opción de **Mis pedidos**, selecciona el pedido en curso y verás el estado de tu pedido y detalle de tu orden.

Si tienes dudas o preguntas acerca de tu pedido durante la recolección, puedes escribirnos en nuestro chat.

¿Puedo realizar cambios en mi pedido?

Si olvidaste añadir algún artículo en tu pedido, podrás solicitarlo en la llamada de confirmación, puedes añadir hasta 3 artículos máximo. Si elegiste pago en línea como método de pago, se realizará el ajuste por la cantidad total de artículos añadidos en la llamada de confirmación.

Revisa muy bien tu dirección y horario de entrega al hacer el pedido, ya que no será posible realizar este cambio.

¿Cuáles son los tipos de entrega?

- **Recoger en tienda:** Puedes realizar tu pedido en línea y recogerlo en la tienda de tu preferencia.
- **Envío a domicilio:** Ingresa tu domicilio y selecciona la tienda de tu preferencia para surtir tu despensa y recibirla en el domicilio que elijas. En caso de que tu dirección no tenga cobertura te invitamos a ingresar otra dirección o recoger tu pedido en tienda.

Devoluciones y cancelaciones

¿Cómo puedo devolver un artículo que compré en línea?

Para cambio de artículo o devolución, deberás dirigirte a tu tienda Bodega Aurrera más cercana con el producto y tu ticket de compra, durante los 30 días posteriores a la fecha de tu compra e iniciar el proceso de devolución en el **Centro de Atención a Clientes**. Para el caso de medicamentos, vinos y licores, se garantizará que los productos estén intactos y perfectamente sellados.

¿Cómo cancelo mi pedido?

Recuerda revisar muy bien los datos antes de confirmar tu pedido. Una vez que el pedido sea confirmado por nuestro sistema, no será posible cancelarlo. Si al revisar el estado de tu pedido aparece como cancelado, contáctanos vía [WhatsApp](#) o al número del Centro de Atención a Clientes 800 000 0022 para identificar el motivo.

Si pagué en línea y se canceló mi pedido, ¿en cuánto tiempo se gestiona mi reembolso?

El tiempo de reembolso después de procesar la devolución (si aplica), se realiza de 48 a 72 horas para tarjetas de crédito y de 7 a 30 días hábiles para tarjetas de débito, dependiendo del banco.

¿Qué sucede con mi pago en línea si mi pedido llegó incompleto?

El sistema generará de inmediato la solicitud de reembolso a tu banco por la cantidad pagada por los artículos que no pudieron entregarse, estarás recibiendo tu reembolso entre 48 y 72 horas para tarjetas de crédito y de 7 a 30 días hábiles para tarjetas de débito, dependiendo del banco.

Pago

¿Cuáles son las formas de pago?

- **Pago en línea:** Paga con tarjetas de crédito y débito Visa y Mastercard de contado o a meses sin intereses.
- **Pago contra entrega:** Puedes realizar tu pago en efectivo, con tarjeta de crédito o débito de contado o a meses sin intereses o con vales de despensa y programas del gobierno en el momento en que se entregue tu pedido en tienda o en tu domicilio. Para pedidos con pago en efectivo con un monto mayor a \$22,000.00 (veintidós mil pesos 00/100 m.n.), la entrega será únicamente en tienda.
- **Vales de despensa:** Al pagar con esta forma de pago ten en cuenta que para vales físicos únicamente te daremos el 10% del valor en cambio, recuerda que no podrás adquirir artículos como vinos y licores con esta forma de pago.
- **Pago en tienda:** Aplica únicamente para pedidos con entrega en tienda.

¿En línea puedo pagar con más de una forma de pago?

No, para pago en línea sólo se puede realizar el cargo en una sola transacción.



Tengo un cargo duplicado o no reconocido

- En caso de un **cargo duplicado**, manda evidencia de esto al correo electrónico: _DespensaatuCasa@walmart.com
- En caso de un **cargo no reconocido**, debes comunicarte directamente con tu banco.

Rechazaron mi tarjeta a la hora de hacer una compra, ¿qué hago?

Debido a algunas medidas de seguridad establecidas por los bancos emisores, esto puede suceder. No te preocupes, puedes intentar con otra forma de pago o llamar a tu banco para informar que harás una transacción en línea.

¿Qué tarjetas participan para meses sin intereses? No veo esta opción de pago

La opción de meses sin intereses aparece después de que introduces los datos de tu tarjeta de crédito, de esta manera, el sistema identifica cuántos meses podemos ofrecerte de acuerdo con tu banco. Puedes conocer las promociones bancarias [aquí](#).

¿Cómo puedo revisar la parcialización de los meses sin intereses al pagar mi pedido?

En el resumen de tu pedido y al confirmarlo, vas a poder ver los meses sin intereses aplicados a tu compra. El banco parcializará los meses sin intereses que hayas seleccionado en tu estado de cuenta al corte de la tarjeta utilizada para la compra.

Promociones

¿Cómo aplicar el 10% de bonificación directa durante Hot Sale?

Agrega a tu carrito \$2,499.00 ó más en productos de las categorías participantes y disfruta 10% de bonificación adicional que verás reflejado en tu ticket de compra, si tu método de pago es en línea el 10% de bonificación se verá reflejado en tu estado de cuenta bancario. Visita nuestro portal para que conozcas y disfrutes estas promociones. Consulta términos y condiciones [aquí](#), contáctanos vía WhatsApp o llama al Centro de Atención a Clientes al número 800 000 0022.

¿Qué tipos de promociones hay?

Existen varios tipos de promociones que van cambiando de acuerdo con temporadas y productos. En el sitio manejamos meses sin intereses, descuentos en envío, promociones en algunos artículos, paquetes de artículos y más.

Te invitamos a visitar nuestro portal para que conozcas y disfrutes de estas promociones. Consulta nuestras promociones vigentes [aquí](#).

¿Qué hago si no me respetaron la promoción en una de mis compras?

Nuestras promociones tienen vigencias y requisitos. Si después de verificar que cubres con todos los requisitos y confirmas que la misma no fue respetada, contáctanos vía [WhatsApp](#) o al número del Centro de Atención a Clientes 800 000 0022, te vamos a solicitar que proporciones un número de teléfono para contactarte, de preferencia que sea de celular, además de una breve descripción de tu caso.

Uso de cupones

Para agregar un cupón vigente a tu carrito de compras no olvides añadir el código al momento de pagar tu pedido seleccionando la opción **Aplicar** para verlo reflejado como descuento en el total de tu compra. Para más información consulta los avisos

legales o contáctanos vía [WhatsApp](#) o llama al Centro de Atención a Clientes al número 800 000 0022.

Uso de bonificaciones

Para disfrutar de las bonificaciones vigentes en sitio únicamente tienes que agregar a tu carrito de compras el monto mínimo en productos de las categorías participantes. El monto descontado por bonificación lo verás reflejado en tu ticket de compra. Para más información consulta los avisos legales o contáctanos vía [WhatsApp](#) o llama al Centro de Atención a Clientes al número 800 000 0022.

Compras en línea

¿Cómo puedo comprar en línea?

Para comprar en línea necesitas crear una cuenta y hacer tu despensa en cualquiera de estas opciones:

- En la aplicación de Bodega Aurrera, descárgala en las tiendas de aplicaciones.
- En el sitio web: <https://despensa.bodegaurrera.com.mx/>
- En [WhatsApp](#), un agente te acompañará en todo el proceso.



¿Cuál es la diferencia entre Tu Bodega y Bodega Extendida?

- En **Tu Bodega** puedes comprar en línea lo mismo de la tienda para tu hogar, desde tu despensa hasta artículos del departamento de electrónica y hogar. Las entregas son el mismo día y puedes recoger en tienda o pedir envío a domicilio.
- En **Bodega Extendida** encuentras artículos exclusivos en línea y tenemos entrega en todo México.

¿Cómo buscar en línea?

Hay **2** formas diferentes de buscar:

- A través del **buscador**. En el sitio o la aplicación hay un buscador de artículos localizado en la parte superior, viene acompañado del ícono de una lupa. Ahí tienes que escribir el nombre del artículo que estás buscando y te arrojará los resultados exactos o parecidos.
- A través de las **categorías**. Tienes que entrar a este apartado y buscar ahí tus artículos.

¿Puedo encontrar los mismos artículos que en tienda física?

Es muy probable que encuentres los mismos, porque casi todos los artículos en tienda física están disponibles también en línea.

¿Por qué no puedo comprar el artículo o agregar al carrito?

Aparece como agotado o no disponible.

Nuestro inventario tiene alta rotación y es probable que en el momento que desees comprar ya no tengamos el artículo disponible. Estamos actualizando y surtiendo nuestros inventarios constantemente.

¿Cuáles son los costos de envío? ¿Cómo puedo tener envío gratis?

Para envío a domicilio puedes encontrar el costo de envío en el resumen de tu pedido cuando ingreses la dirección de entrega. En el carrito podrás ver la cantidad que falta en el pedido para poder tener el envío gratis. Consulta los detalles [aquí](#).

¿Por qué mis artículos ya no aparecen en mi carrito?

Es probable que hayas cambiado de tienda para surtir tu despensa, en ese caso te sugerimos revisar de nuevo la disponibilidad de tus artículos, puede ser que algunos no estén disponibles temporalmente.

La página me sacó cuando estaba pagando mi pedido, ¿me van a respetar el artículo y su precio?

Te ofrecemos una disculpa, se debe a un problema técnico. Si el artículo aún está en inventario, seguirá en tu carrito con el mismo precio. ¡Gracias por tu preferencia!

¿Qué es el Código de Seguridad para compras con pago en línea?

Es un **código de 4 dígitos** que recibirás por correo electrónico o SMS. Puedes verlo desde la aplicación o el sitio web dentro del detalle del pedido.

Al momento de la entrega, ya sea en tienda o envío a domicilio, quien reparte te va a pedir el código para poder entregarte el pedido.

¿Qué hago si no recibí el Código de Seguridad para compras con pago en línea?

Si no recibiste el Código de Seguridad por correo electrónico ni SMS, debes consultarlo en la aplicación o en el sitio web dentro del detalle de tu pedido. Si de todas formas no lo puedes ver, al momento de la entrega te solicitaremos firmar el acuse de recibo.

¿Pueden aplicarme el descuento de asociado para Bodega Despensa a tu casa?

Sí, una vez que hayas hecho tu pedido, tienes que regresar a revisarlo y agregar en los comentarios la solicitud de tu descuento con la frase **Aplicar descuento de asociado y tu número de asociado**. En la llamada de confirmación puedes corroborar que hayan aplicado el descuento, también tiene que verse reflejado en el ticket.

Si tu forma de pago fue en línea, tu pedido se cobra completo y tu descuento de asociado se reembolsará en un plazo de 48 a 72 horas para tarjetas de crédito y de 7 a 30 días naturales para tarjetas de débito, dependiendo del banco.



Compras en tienda

¿Cuál es el horario de las tiendas?

El horario en casi todas nuestras tiendas es de **8:00** a **22:00** horas. En algunas tiendas varía de acuerdo con su ubicación. Para conocer más información puedes contactarnos vía [WhatsApp](#) o llamando al Centro de Atención a Clientes, al número 800 000 0022 opción 1 y posteriormente seleccionar la opción 2.

¿Cuál es la diferencia entre las tiendas?

- **Bodega Aurrera**, son tiendas que podemos encontrar en las ciudades y ofrecen un amplio catálogo de artículos de abarrotes, hogar, limpieza, ropa, mercancías generales y mucho más.
- **Mi Bodega Aurrera**, son tiendas que buscan satisfacer a los consumidores de poblaciones más alejadas, llevándoles los artículos más solicitados en la comunidad.
- **Bodega Aurrera Express**, son de autoservicio y tienen artículos básicos de uso diario, pero en pequeñas cantidades. Se ubican en grandes y pequeñas ciudades, lo que permite un consumo rápido por la cercanía y acceso a sus unidades.



Facturación

¿Si requiero factura de mi pedido realizado en línea que tengo que hacer?

Puedes generar tu factura ingresando a nuestro sitio de facturación [aquí](#). Selecciona la opción **Obtener factura** y llena los campos solicitados, deberás tener a la mano tu ticket de compra.

En caso de no contar con tu ticket o tener problemas para generar tu factura, puedes contactarnos vía [WhatsApp](#) o al Centro de Atención a Clientes al número 800 000 0022.



Mi cuenta

¿Cómo creo una cuenta?

En la aplicación móvil:

1. Ingresa al apartado **Cuenta**.
2. Selecciona la opción **Crear cuenta** y llena el formulario con tus datos.
3. Confirma y empieza a hacer tu despensa.

En el sitio web:

1. Ingresa al apartado **Tu perfil** ubicado en la esquina superior derecha.
2. Selecciona la opción **Crear cuenta** y llena el formulario con tus datos.
3. Confirma y empieza a hacer tu despensa.



¿Cómo puedo actualizar los datos de mi cuenta?

En la aplicación móvil:

1. Ingresa al apartado **Cuenta**.
2. Selecciona la opción **Tu perfil** y edita la información disponible para ti.

En el sitio web:

Ingresa al apartado **Tu perfil** y edita la información disponible para ti.

¿Cómo elimino mi cuenta?

Dentro de la aplicación móvil selecciona la opción **Cuenta**. En el apartado **Tu perfil** encontrarás la opción **Eliminar mi cuenta**. Te sugerimos leer las consideraciones antes de confirmar la eliminación definitiva de tu cuenta.