

## Puntos durante cierre de mes

### 1. ¿Qué debo hacer si ya hice mi depósito bancario y aun no veo los puntos reflejados?

El proceso de aplicación de pago tarda de **24 a 48 horas** hábiles después de pagar en ventanilla, si este tiempo transcurrió y aun no se refleja el pago, envía un correo con la ficha de depósito a [serviciocliente.web@amway.com](mailto:serviciocliente.web@amway.com) con tu número de Empresario y número de Pedido.

Para una pronta identificación de tu correo escribe en asunto: (tu número de empresario) / Error en Pedido

Te sugerimos para que el pago de tu Pedido sea identificado correctamente:

- Pagar la cantidad exacta en pesos y centavos
- Pagar en el banco que previamente seleccionaste
- Pagar a más tardar 3 días naturales posterior a la fecha de tu Pedido
- Pagar y enviar tu comprobante de pago a más tardar el día 30 de marzo\* antes del mediodía
- Se maneja esta fecha por situación especial de contingencia.

### 2. ¿Qué debo hacer si hic mi pedido en internet, pagué con tarjeta de crédito y no se reflejan mis puntos?

Te pedimos enviarnos un comprobante del cargo a tu tarjeta al correo de [serviciocliente.web@amway.com](mailto:serviciocliente.web@amway.com) con tu número de Empresario y número de Pedido.

Para una pronta identificación de tu correo escribe en asunto: (tu número de empresario) / Error en Pedido

### 3. ¿Qué debo hacer si ya realicé la transferencia bancaria y aun no se reflejan los puntos?

El proceso de aplicación de pagos tarda de **24 a 48 horas** después de que enviaste tu correo a [serviciocliente.web@amway.com](mailto:serviciocliente.web@amway.com) con el comprobante de pago, si ya pasó este tiempo y aun no se reflejan los puntos, por favor reenvía tu correo a [serviciocliente.web@amway.com](mailto:serviciocliente.web@amway.com).

Para una pronta identificación de tu correo escribe en asunto: (tu número de empresario) / Error en Pedido

### 4. ¿Los puntos realizados por la página web se actualizan automáticamente al finalizar la compra?

Si pagaste ese pedido con depósito bancario tus puntos los verás reflejado al validar tu pago. Si pagaste con tarjeta débito o crédito verás los puntos el mismo día.

**5. ¿Debe enviarse el respaldo de los pagos al correo de servicio al empresario?**

- a. No es obligatorio, sin embargo, lo recomendamos para evitar incidentes de verificación si algún dato al realizar el pago esta errado lo podemos detectar a tiempo, para lograr una verificación exitosa.

## Compras en web

**6. ¿Qué es una orden combinada?**

Una orden combinada, es una orden en la cual haces compras usando varios códigos de empresarios y realizas un solo pago al final y un solo flete. Todas las órdenes llegan a una sola dirección.

**7. ¿Hasta cuántos códigos puedo incluir en las compras combinadas?**

No tiene límite de órdenes.

**8. ¿Dónde está el link para hacer pedidos combinado?**

No hay un link. La compra rápida la encuentran en la página web de Amway por herramientas del negocio, compra rápida.

**9. ¿Al momento de hacer una orden combinada, es posible saber por el sistema cuánto debe pagar cada uno?**

Si, en el resumen del pedido puedes validar el valor que se debe pagar de cada orden.

**10. ¿Se genera una única factura o son facturas para cada empresario?**

Se generan facturas para cada orden. Igualmente, los PVs y BVs suben a cada código al que se le haga la orden

**11. ¿En qué momentos se hacen estas órdenes combinadas?**

En cualquier momento. No tiene restricciones.

**12. ¿Las órdenes combinadas se pueden realizar por teléfono y en tiendas?**

En cualquiera de nuestros canales se pueden realizar órdenes combinadas, sin embargo, por el momento solo están disponibles a través de la página web.

**13. ¿Al momento de hacer una orden combinada, se genera una única factura o son facturas independientes para cada empresario?**

A cada código le llega su factura al correo electrónico registrado.

## Pagos en web

### 14. ¿Qué puedo hacer si mi tarjeta de crédito no es aceptada en web?

Asegúrate de utilizar solo Google Chrome como explorador para realizar pagos en línea, otros exploradores tienen conflictos con nuestra página, incluyendo safari.

Si estas utilizando Google Chrome y aun así no puedes realizar tu transacción asegúrate de lo siguiente:

- Tienes el saldo suficiente en la cuenta
- Tu tarjeta te permite realizar cargos en línea (verifícalo con tu banco)
- Tu tarjeta es Visa o MasterCard

Si cumples con estos requisitos y aun así no es posible, explora la opción de una transferencia bancaria.

### 15. ¿Qué tipo de tarjeta es recibida en web?

Se puede pagar con tarjeta de crédito o débito

Quedan excluidas las tarjetas Clave en Panamá.

### 16. ¿Se puede hacer un pago con dos tarjetas diferentes, mitad de una y mitad de otra tarjeta?

Si, puedes realizar pagos fraccionados con diferentes tarjetas por medio de nuestra web.

### 17. ¿Se pueden realizar pedidos para clientes finales desde un código de empresario, para que el cliente no reciba la factura con los costos, sino con el precio final?

Para que tu cliente reciba una factura por la compra debes registrarlo por medio de la página web.

Con el número de cliente generado durante el registro, podrás realizar el pedido, y tu cliente recibirá la factura con el precio de catálogo.

### 18. ¿Si la página me realizó el cobro, pero en la pantalla me reflejó que el cargo había sido rechazado qué debo hacer?

Por favor envía un correo a [serviciocliente.web@amway.com](mailto:serviciocliente.web@amway.com) con la siguiente información: número de empresario, fecha de la compra, cantidad cobrada a tu tarjeta de crédito, preferiblemente incluye un pantallazo del cargo reflejado en tu estado de cuenta o detalle de movimientos. Para una pronta identificación de tu correo escribe en asunto: (tu número de empresario) / Error en Pedido

## 19. ¿Cuáles son los datos que necesito para hacer un depósito bancario?

- Monto de tu Pedido (recuerda pagar monto exacto con pesos y centavos)
- Dato del banco (recuerda pagar en el mismo banco que elegiste previamente al cerrar tu orden)
- Datos de cuenta, convenio o transacción (se detallan en el siguiente cuadro).
- Referencia: 0 + (Núm. De Empresario) + Dígito verificador\* Ejemplo:  
01700000002

\*Ingresa con tu Número de Empresario y NIP a [www.amway.com.gt](http://www.amway.com.gt) que te llevará a tu oficina virtual, donde localizarás en el recuadro gris superior izquierdo tu dígito verificador bajo tu nombre. Recuerda pagar a más tardar 3 días naturales posterior a la fecha de tu Pedido.

Pagar a más tardar el día 30 de marzo\* antes del mediodía

\*Se maneja esta fecha por situación especial de contingencia.

## 20. Referencias bancarias

Guatemala: Banrural 3445042168 A nombre de Amway de Guatemala, S.A

**Enviar comprobante de pago al whatsapp:** (504) 3148-8105

## 21. ¿Cuáles son los datos que necesito para hacer una transferencia?

Monto de tu Pedido (recuerda pagar el monto exacto con pesos y centavos)

Dato del banco (recuerda pagar en el mismo banco que elegiste previamente al cerrar tu orden)

Dato de cuenta CLABE (en el siguiente cuadro se detallan).

Referencia por país.

### **IMPORTANTE:**

Después de realizar tu pago, envía tu comprobante al correo de [serviciocliente.web@amway.com](mailto:serviciocliente.web@amway.com) con tu número de Empresario y número de Pedido.

Para una pronta identificación de tu correo escribe en asunto: (tu número de empresario) / Pago Pedido #

Recuerda pagar a más tardar 3 días naturales posterior a la fecha de tu Pedido

Pagar y enviar tu comprobante de pago a más tardar el día 30 de marzo\* antes del mediodía

\*Se maneja esta fecha por situación especial de contingencia.

## 22. ¿Cuándo se paga con depósito en la web cómo se hace para reportar el pago?

Para reportes de tus depósitos bancarios o transferencias debes enviar un correo a la siguiente dirección: [serviciocliente.web@amway.com](mailto:serviciocliente.web@amway.com)

## 23. Cuando se hace depósitos por el banco ¿para este cierre hasta que fechas van a contar los puntos para este mes?

Se pague con depósito bancario debes reportar tu boleta de pago a más tardar el día 30 del mes al medio día.

## 24. ¿Cómo se paga con varios métodos de pagos?

Se escoge el valor a pagar y la forma de manera independiente dentro de la misma orden.

## 25. ¿Se puede hacer el pago con dos tarjetas de crédito?

Sin ningún inconveniente. No hay restricción de número de tarjetas con las que se va a pagar.

## 26. ¿Cuándo estoy haciendo el pedido, la página me debe generar un código para pagar en el banco?

Si, al correo electrónico te debe llegar un comprobante de pago que debes presentar al momento de realizarlo

## 27. ¿Cuándo tendrán otros métodos de pagos?

Estamos trabajando con entidades bancarias para poder brindarles otras alternativas, sin embargo, aún seguimos con los métodos de pagos ya conocidos.

## Envío / Flete

## 28. ¿En todas las órdenes aplica Flete Gratis?

No. El flete gratis aplica en Pedidos a partir de 25 Puntos. Para órdenes múltiples cada orden debe cumplir con los 25 puntos, de lo contrario no se aplica flete gratis. Se contrapone con 200 quetzales.

## 29. ¿Ahora por la cuarentena se están tardando más los pedidos a entregar?

Es Correcto, esto se debe a las restricciones de circulación vial de cada país.

## 30. Si yo hago un pedido hoy y otro mañana ¿se generan 2 pedidos y los entregan en días diferentes o los unen para que sea solo una entrega?

Los pedidos se entregarán conforme vayan saliendo en la lista de despacho

## 31. ¿Puedo hacer un pedido y mandar una parte a una dirección y otra parte a otra dirección?

Tu pedido puede ser enviado únicamente a una dirección.

## 32. ¿Cuándo enviarán los pedidos?

Nos encontramos trabajando arduamente para poder entregar tus pedidos en cuanto nos sea posible

## Servicios del Contact Center

### 33. ¿Cuáles son los servicios que se proporcionarán vía telefónica?:

**1. Servicio al cliente** sigue ofreciendo los mismos servicios, sin embargo, los tiempos de espera pueden ser más prolongados de lo usual. Te sugerimos usar preferiblemente el servicio de atención a través del chat en [www.amway.com.gt](http://www.amway.com.gt) o por correo a la siguiente dirección: [serviciocliente.web@amway.com](mailto:serviciocliente.web@amway.com)

**2. Toma de Pedidos con pago con depósito o transferencia.**

**3. Nota: no se tomarán Pedidos con pago con tarjeta de débito o crédito.**

#### *Horarios de Contact Center*

Nuestros horarios de servicio por situación de contingencia actualmente son:

**De lunes a viernes de 9:00am a 6:00pm**

**Sábado de 9:00am a 1:00pm.**

**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.**

## Incentivos

### 34. ¿Puedo hacer una compra de Inicia Ganando de un socio desde la web?

Si, puede realizar una compra con inicia ganando, siempre y cuando se mantenga dentro del periodo de canje, además recuerde que la página le indica cuál de los cupones está canjeando. Para que dicho cupón se active debe cumplir con el rango de puntos del cupón que desea activar.

### 35. ¿Puedo hacer compra combinada aplicando un Inicia Ganando?

Si.

### 36. ¿Cuánto tarda el cupón de inicio para que se active?

Después de realizar el auspicio el cupón de inicio e inicia ganando se activarán en un máximo de 48 horas.

### 37. ¿Si yo ya tengo puntos personales, y en el pedido monto la cantidad de puntos necesarios para completar los 300 puntos me debería aparecer el descuento del 30% o el descuento del 25% y en la consignación se vería reflejado el 5 % faltante?

En la orden que completa los 300 puntos se ve reflejado el descuento del 30%; en las órdenes anteriores se toma solo el 25% que se ve reflejado junto con el pago de honorarios.

## Disponibilidad de Productos

### **38. Algunos productos no aparecen, incluso algunas líneas completas de productos, ¿Eso significa que ya no están disponibles?**

Algunos productos se encuentran fuera de venta y no se encuentran habilitados en la página web. Esto ha sucedido con algunos productos que excedieron la demanda y algunos que por cuestiones gubernamentales no han podido ser importados y/o transportados dentro del país. Consulta la sección de avisos del COVID en la página web para el detalle en tu país.

\*La línea de belleza se ha deshabilitado temporalmente para Honduras, Guatemala y El Salvador, debido a las restricciones gubernamentales de traslados de productos.

### **39. ¿Hay restricciones para la compra de productos es decir en cantidad de productos?**

3 productos máximo por pedido y 3 máximo al mes de AC plus, Daily Plus (en sus dos presentaciones), Omega 3 (en sus dos presentaciones), Double X, Pursue, LOC Multiusos, Tri-Iron Folic, Daily Kids, Nutrilite Drops.

### **40. ¿Por qué están agotados algunos productos como el Pursue, el Doble X y la Vitamina C en algunos países?**

Se encuentran agotados por el aumento en la demanda de estos productos.

### **41. ¿Qué pasa si el artículo no está disponible?**

No se puede realizar la compra del producto.

### **42. ¿Será cargado más inventario para el cierre?**

Si del inventario disponible en nuestras tiendas se realizan adiciones, sin embargo, de no contar con el inventario suficiente tendremos que esperar a que se restablezca el libre tránsito para la llegada de nuevos productos.

### **43. ¿Dónde puedo consultar los inventarios de productos?**

A raíz de la contingencia se están enviando comunicaciones periódicas con el inventario disponible. En la página web en la sección de novedades encontrarás estas comunicaciones.

## Aplicaciones de apoyo

### 44. ¿Qué diferencia hay entre la Follow app y Amway ID?

- a. Follow App es una aplicación en la que puedes establecer tus metas, dar seguimiento a tus clientes y hacer control de tu inventario de producto siempre y cuando alimentes la información en la aplicación pues no está conectada actualmente a nuestras bases de datos.
- b. Amway ID es tu nueva identificación a todas las plataformas digitales de Amway en el futuro, por ahora, podrás usarla únicamente para ingresar al Centro de Negocios, una aplicación en la que puedes Administrar tu negocio desde la palma de tu mano visualizando tus mapas, generando reportes, y dando seguimiento constante a las personas de tu grupo que están cerca de alcanzar un nuevo nivel o consultar información sobre quién es nuevo en tu organización.

### 45. ¿Dónde puedo tener acceso a algún video con el paso a paso de la compra en web?

Podrás encontrar la grabación de las sesiones en vivo a través de Amway Latin TV en Youtube o ingresar a INA Virtual.

<https://www.youtube.com/user/AmwayCentroamerica/videos>

### 46. ¿Existe una aplicación para hacer compras?

En este momento las compras solo se pueden hacer a través de nuestra página web. Estamos trabajando para que en una próxima actualización se puedan realizar compras a través de las App de Amway.

### 47. ¿El Amway ID se puede crear desde la web en computador de escritorio? No, la creación de Amway ID está disponible sólo a través de la APP del Centro de negocios (Business center)

### 48. ¿Cómo creo mi Amway ID?

En la página de INA Virtual ingresa a la carpeta de transformación digital y allí podrá encontrar el paso a paso para crear tu Amway ID

#### INA Virtual Centro América

<https://www.amway.com.gt/accessControl/logonLMS.aspx?LMSURL=https://www.learning.amway.com/courses/app/taxonomy/learnerSearch/LearnerSearch.aspx?RootNodeID=1067>

### 49. ¿Cuáles son las opciones para crear un Amway ID?

El Amway ID lo puedes crear usando tu correo electrónico o tu número de celular

### 50. ¿Cómo cambio mi Amway ID?

Para hacer este cambio debes comunicarte con servicio al cliente de tu país.



# Preguntas Frecuentes sobre las Operaciones en web



**51. Ya cree mi Amway ID pero no me acuerdo de mis credenciales. ¿Qué tengo que hacer?**

En la aplicación encuentra ¿problemas para iniciar sesión? Y puedes escoger entre las opciones olvide mi Amway ID u olvide mi contraseña.

**52. ¿Desde qué pin puedo realizar auspicios en otro país?**

No hay restricción de pin para realizar auspicios en otros países.

**53. ¿Cómo podemos activar a los empresarios que no hicieron firma digital y ya están inactivos si no pueden ingresar a su página a hacer la firma digital?**

Debes enviar los documentos al correo electrónico [Serviciocliente.web@amway.com](mailto:Serviciocliente.web@amway.com)

**54. ¿La aplicación del Centro de Negocios puede usarse en dos dispositivos?**

No.

**55. ¿Cómo se llama la App donde puedo visualizar los mapas y otras funcionalidades del negocio?**

Centro de negocios o en algunos teléfonos la encuentran como Business center App

**56. ¿Para titular y cotitular se deben bajar en cada celular estas aplicaciones?**

Si, el proceso lo deber realizar tanto titular como cotitular de manera independiente.

## Generales del negocio

**57. ¿Qué significa valor del negocio?**

Se refiere al volumen total de órdenes personales de un empresario Amway y las ordenes de sus clientes.

**58. No he renovado, ¿Cómo puedo renovar o saber si estoy activo?**

Te debes contactar con la línea de servicio al cliente y verificar el estado de tu código.

**59. ¿Dónde puedo encontrar la lista de precios actualizada?**

La lista de precios la encuentras (actualizada) en la página web dentro de herramientas de negocios, descargas, información de productos y marcas, allí podrás descargarla.

## Generales de la web

### 60. ¿Dónde están los documentos de descarga?

Todos los descargables los encuentras en herramientas de negocios, descargas.

### 61. ¿En dónde se despliega la ventana de chat en línea?

Esta en la página web en la parte final y la encontrarás como chat en línea.

## Clientes

### 62. ¿En los pagos de clientes pide como campo obligatorio el número de identificación del empresario Amway?

No, para la compra en web para clientes se puede usar el código del cliente con el cual fue registrado.