



Políticas de servicio POS Media





Estas políticas de servicio tienen como objetivo **guiar** a nuestros clientes a lo largo de todas las **etapas operativas** de campañas **POS Media y Digital**, así como brindar información sobre los **SLA (Service Level Agreements)** en cuanto a implementación, entrega de evidencias, cobranza, etc.

El cumplimiento de estas políticas es esencial para lograr una **operación eficiente** y sin afectaciones.

Cabe mencionar que la naturaleza de este documento es comercial y que, para contar con certeza entre las partes respecto de los servicios prestados, así como para estar en cumplimiento de las disposiciones legales aplicables, es necesario **firmar un contrato de prestación de servicios** con Walmart. Para tales efectos, les pedimos contactar a: Jazmín Padilla Viñas Jazmin.Padilla@walmart.com y/o a Ana Laura Ortega Ana.Laura.Ortega@walmart.com



Contenido

- [Tipo de medios](#)
- [Entrega de artes](#)
- [Implementación de campaña](#)
- [Disponibilidad de producto](#)
- [Consideraciones especiales](#)
- [Inicio de campaña y retiro de medios](#)
- [Testigos](#)
- [Reglas de negocio](#)
- [Lineamientos de publicidad](#)
- [Penalizaciones](#)
- [Cobranza](#)



Tipo de medios

Tipo	Descripción
Catorcenales impresos	Medios de anaquel, sala de ventas y <i>checkout</i>
Catorcenales digitales	Medios audiovisuales
Semanales digitales	Medios visuales
Exhibiciones adicionales	Medios instalados en espacios asignados en Guía de Mercadeo por temporada
Señalización PAC	Medios de temporada y/o apuestas comerciales



Tipo de medios *Catorcenales impresos*

Medios de anaquel, sala de ventas y *checkout*

- **Medios 2D:** Alarmas, banderín de frutas y verduras, banner *Pickup*, banner de telefonía, carritos, cenefa, copete de cabecera, copete de panadería, dispensador de bolsas, display de farmacia, divisor (refrigerados, salchichonería y congelados), stopper, stopper cosméticos, stopper con gancho, stopper XL. glorificador de electrodomésticos, electrostático, prebanda, vinil SCHO.
- **Medios 3D:** arco de pasillo, canastilla de botella y stopper con carga





Tipo de medios Catorcenales digitales

Medios audiovisuales

Medios catorcenales: Banner LCD, kiosko, scan media, Walmart beat, Walmart screen.





Tipo de medios *Semanales digitales*

Medios visuales

Medios semanales: WI-FI Plus, Tótem digital y Banner de selfcheckout.





Tipo de medios *Exhibiciones adicionales*

Medios instalados en espacios asignados en Guía de Mercadeo por temporada

- **Medios 2D:** laterales de cabecera, laterales de *checkout*, esquineros de isla.
- **Medios 3D:** Arco de *checkout*.





Tipo de medios Señalización de PAC

Medios de temporada y/o apuestas comerciales

Medios: Anexos, artículo estrella salchichonería, exhibidor de temporada en pasillos, impresos de temporada, stopper congelados, hot spot, pendones promocionales, POP servicios financieros.





Entrega de artes

Fechas de entrega

Tipo	Fechas de entrega
Catorcenales impresos	Medios 2D: 26 días antes del inicio de vigencia Medios 3D: 39 días antes del inicio de vigencia
Catorcenales digitales	26 días antes del inicio de vigencia
Semanales digitales	6 días antes del inicio de vigencia
Exhibiciones adicionales	Medios 2D: 26 días antes del inicio de vigencia Medios 3D: 39 días antes del inicio de vigencia
Señalización de PAC	Formato da fechas de entrega de acuerdo a la campaña que aplique



Entrega de artes

Consideraciones

Artes adaptados al medio contratado

- *Considerando placas de los formatos a implementar*
- *Para materiales impresos se podrá tener hasta dos variables de artes intercalados por cada 100 piezas contratadas.*
- *Walmart Connect no crea artes desde cero para medios de tienda, si se desea un cambio en artes se podrá hacer siempre y cuando se acepte la tarifa proporcional al servicio, cotizar con el KAM correspondiente*

Instrucciones de implementación y/o brief Walmart Beat

- *Audio: El spot es desarrollado por Walmart Connect, se requiere el llenado de un brief para crear copy*
- *Medios impresos: Enviar 3 opciones diferentes de ubicación para colocar*

Pruebas de color

- *Se enviará prueba de color en foto y video*
- *Walmart Connect sólo envía pruebas de color físicas a direcciones de Valle de México.*
- *Una vez que se envía la prueba de color, se dará un máximo de 48 horas para la autorización de la prueba, en caso de no recibir visto bueno dentro de este tiempo, se tomará como autorizado el material.*



Entrega de artes

Consideraciones

Términos y Condiciones

- *Si el material cuenta con una promoción se debe entregar el archivo de Términos y Condiciones y los documentos ante la autoridad correspondiente para validación de legal.**
- *Términos y condiciones deben estar publicados en sitio de formato que aplique la promoción, si esto no está publicado no es posible implementar el medio.*

Cambio de artes en campañas de vigencia anual

- *Campañas anuales puede hacer un cambio de arte cada 4 catorcenas.*

Materiales con verticales

- *Considerar el tiempo de autorización de la campaña por parte de la vertical correspondiente, se requieren por lo menos un aviso de 30 días antes para programar la publicación de la misma*

Materiales Exhibiciones adicionales

- *Estos materiales deberán ir acompañados con el master graphic y folio del formato.*
- *Se debe tener la confirmación por parte del área comercial y guía de mercadeo de los espacios solicitados para la correcta implementación.*

* Ver guía de Términos y Condiciones



Implementación de campaña

WMC cuenta con operación a nivel nacional, al momento de implementar el servicio contratado podrán existir situaciones que estén fuera del alcance y control de Walmart Connect (desastres naturales, remodelaciones, cierre de carreteras, etc.), dichos motivos podrán causar afectaciones en el porcentaje de implementación.

Cuando existan incidencias en el servicio se indicará dentro del reporte final.

Dependiendo la clasificación de cada medio se cuenta con un SLA diferente por la naturaleza del espacio contratado.

Tipo	Descripción	% mínimo de implementación
Catorcenales impresos	Medios de anaquel, sala de ventas y <i>checkout</i>	95%
Catorcenales digitales	Medios audiovisuales	80%
Semanales digitales	Medios visuales	95%
Exhibiciones adicionales	Medios instalados en espacios asignados en Guía de Mercadeo por temporada	80%
Señalización de PAC	Medios de temporada y/o apuestas comerciales	30%*

* % mínimo de testigos entregados

En caso de fuerza mayor, la parte afectada deberá comunicarlo a la otra parte, para conciliar la forma en la que se relevarán, mitigarán o modificarán el cumplimiento de sus obligaciones, lo cual dependerá del tipo de suceso que esté generando la fuerza mayor.



Disponibilidad de producto

Compra y resurtido de producto a glorificar: es responsabilidad de Category y Compras de Walmart México y Centroamérica, Walmart Connect es sólo responsable de glorificar productos de anaquel, sala de ventas o espacios en guía de mercadeo.

Disponibilidad de producto: Es responsabilidad de la marca contratante confirmar que existe en las tiendas seleccionadas durante las fechas de la campaña.

- *Si el producto no se encuentra durante el periodo de ejecución de la campaña no se montará el medio en dicha tienda y Walmart Connect no compensará el servicio en otra fecha.*

Encapsulado en acrílicos: Para las categorías donde el producto se encuentra encapsulado por tema de seguridad (por ejemplo: medicamentos y maquillaje) la marca contratante es responsable de saber en qué tiendas no se podrá implementar medios con carga de producto.

- *Si el producto se encuentra encapsulado durante el periodo de ejecución de la campaña, no se montará el medio en dicha tienda y Walmart Connect no compensará el servicio en otra fecha.*





Consideraciones especiales

Promociones: Si la campaña incluye promociones, es responsabilidad de la marca contratante la validación de la misma con el área de Category y Compras correspondiente, en caso de no tener publicada la promoción en un sitio con Términos y Condiciones, no podrá implementarse la campaña.

Cross Category y competencia: No se puede colocar en productos que sean competencia directa de la marca. Los montajes en *cross category* se puede solicitar únicamente en productos complementarios de la categoría.

Exhibiciones adicionales:

- Se podrán montar los medios en otra versión de la misma marca si no se tiene el producto de la campaña contratada.
- En cabeceras se podrá colocar el medio si se cuenta con por lo menos una charola de surtido.





Catorcenales impresos

Montaje

Martes: Inicia instalación
Miércoles (+ 8 días naturales): Finalización de la instalación .



Inicio de campaña y retiro de medios catorcenales impresos

El inicio de instalación de la catorcena comienza el día que inicia la campaña y tarda 8 días naturales en visitar las tiendas de dicha catorcena, mismo tiempo que se recupera al momento del retiro de los materiales.

Desmontaje

Martes: Inicia desinstalación
Miércoles (+ 8 días naturales): Finalización de la desinstalación.





Exhibiciones adicionales

Montaje

Inicia instalación + 6 días naturales:
Finalización de la instalación .



Inicio de campaña y retiro de medios de exhibición adicional

El inicio de instalación de la catorcena comienza el día que inicia la campaña y tarda 6 días naturales en visitar las tiendas de dicha vigencia. El desmontaje se realizará al finalizar el periodo de GDM.

Desmontaje

En el momento que la tienda cambie la Guía de Mercadeo





Testigos

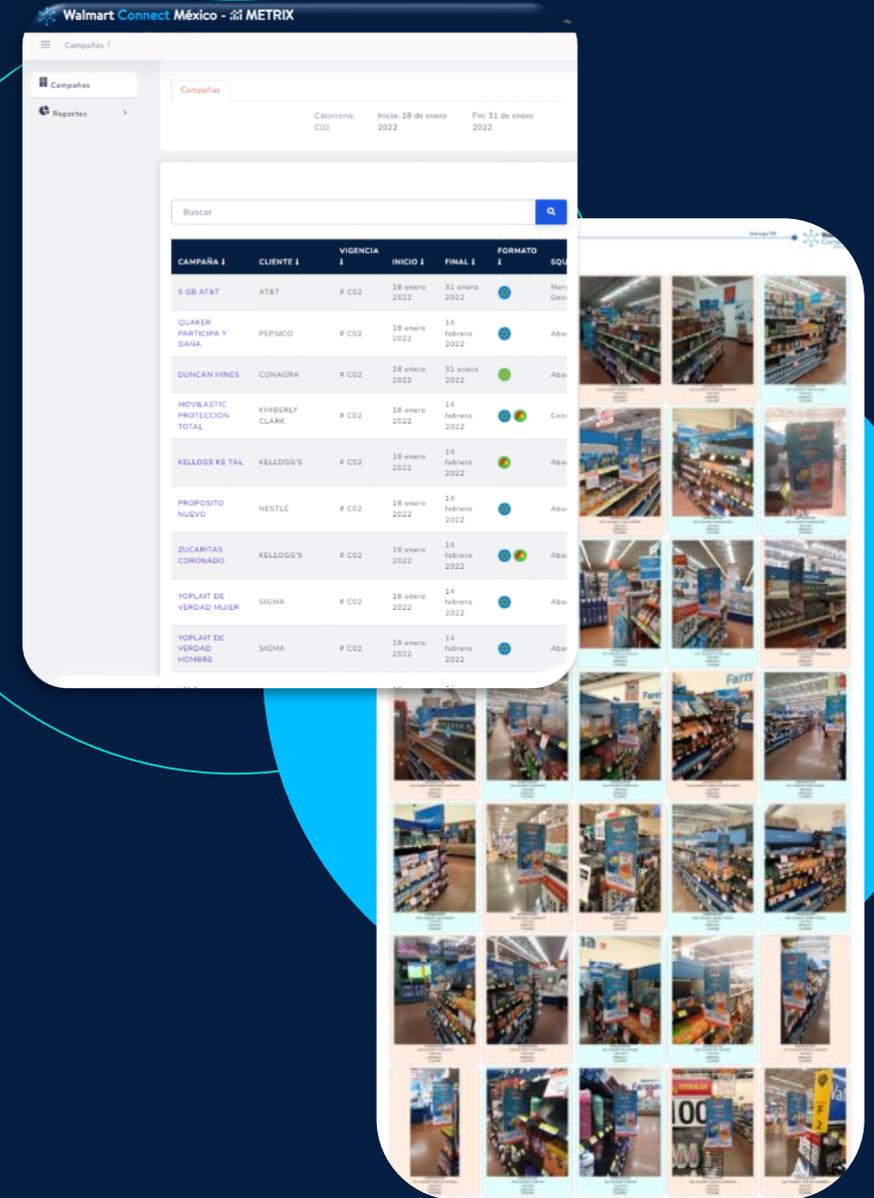
Catorcenales impresos, catorcenales digitales, exhibiciones adicionales y señalización de PAC: Se entregarán 2 olas de testigos*

- Primera ola de testigos entregados: 3 días naturales después de comenzar campaña
- Testigos finales entregados: 6 u 8 días naturales después de comenzar campaña

Tótem digital: Se entregará captura de pantalla desde la cámara de monitoreo de cada tienda máximo 8 días naturales después de comenzar la campaña.*

Walmart Beat, Wi-Fi Plus y Banner Self Checkout: Se entregará un reporte de programación que especifica: formato, tiendas, y vigencia contratada, y una imagen de referencia de la visualización máximo 8 días naturales después de comenzar la campaña.*

*Si la campaña cuenta con más de 2 vigencias, sólo se entrega testigos en la primera vigencia contratada.





Reglas de negocio POS Media

MEDIO	SC	WE	BA
Arco de pasillo	<ul style="list-style-type: none"> - Se coloca en el pasillo en el que se encuentra el producto. - Máximo dos arcos por tienda. - No está sujeto a la exhibición en cabecera ni a Guía de mercadeo. 	N/A	N/A
Arco de Checkout	<ul style="list-style-type: none"> - Solo aplica para productos que se venden en área Checkout: botanas, confitería, pilas, salud y belleza, refresco, agua natural y saborizada. - Se requiere negociar previamente con el equipo de Checkout: dos cabeceras o dos refrigeradores. 	N/A	<ul style="list-style-type: none"> - Solo aplica para productos que se venden en área checkout: botanas, confitería, pilas, salud y belleza, refresco, agua natural y saborizada. - Se requiere negociar previamente con el equipo de checkout: dos cabeceras o dos refrigeradores.
Canastilla de botella	<ul style="list-style-type: none"> - Se coloca una por pasillo. - Se coloca sobre la charola a la altura del producto. 	N/A	N/A
Cenefa con carga	<ul style="list-style-type: none"> - Se coloca en la puerta del refrigerador. - Por seguridad no se pueden colocar productos de vidrio. 	<ul style="list-style-type: none"> - Se coloca en la puerta del refrigerador. - Por seguridad no se pueden colocar productos de vidrio. 	N/A
Copete de cabecera: Abarrotos o Químicos	N/A	N/A	<ul style="list-style-type: none"> - No se puede comunicar producto/precio. - No se requiere tener la cabecera negociada con el producto a comunicar. - El copete consta de 2 piezas; no se puede duplicar arte.
Esquinero	<ul style="list-style-type: none"> - Para su contratación se debe tener el espacio negociado en Guía de mercadeo. 	N/A	<ul style="list-style-type: none"> - Se colocan dos esquineros por isla, en caso de no contar con la isla completa, se colocan encontrados.

*Solo aplica para los medios con alguna particularidad de implementación. No se encuentran todos los medios del Portafolio POS Media.



Reglas de negocio POS Media

MEDIO	SC	WE	BA
Glorificador de electrodomésticos	<ul style="list-style-type: none"> - Se coloca uno por pasillo. - Se coloca sobre la charola de exhibición del producto. 	N/A	N/A
Lateral de cabecera	<ul style="list-style-type: none"> - Se coloca un solo lateral de lado contrario al <i>sidekick</i> que hay en cada pasillo. - El área de higiene y belleza tiene dos medidas; el lateral es plegable en caso de tener que reducirlo. - Para la contratación se debe tener el espacio negociado en Guía de mercadeo. 	<ul style="list-style-type: none"> - Se coloca un solo lateral de lado contrario al <i>sidekick</i> que hay en cada pasillo. - Para la contratación se debe tener el espacio negociado en Guía de mercadeo. 	<ul style="list-style-type: none"> - Se colocan en pasillo de entrada. - El área de higiene y belleza tiene dos medidas; el lateral es plegable en caso de tener que reducirlo. - Para la contratación se debe tener el espacio negociado en Guía de mercadeo.
Stopper	<ul style="list-style-type: none"> - Se coloca frente al producto. - Aplica lo mismo en <i>cross category</i>. 	<ul style="list-style-type: none"> - Se coloca frente al producto. - Aplica lo mismo en <i>cross category</i>. 	<ul style="list-style-type: none"> - Se coloca en el poste más cercano al producto, no frente al producto. - Aplica lo mismo en <i>cross category</i>.
Stopper XL	<ul style="list-style-type: none"> - Se coloca frente al producto. - Aplica lo mismo en <i>cross category</i>. 	<ul style="list-style-type: none"> - Se coloca frente al producto. - Aplica lo mismo en <i>cross category</i>. 	<ul style="list-style-type: none"> - Se coloca en el poste más cercano al producto, no frente al producto. - Aplica lo mismo en <i>cross category</i>.
Stopper con gancho	<ul style="list-style-type: none"> - Se coloca en categorías con producto en gancho. 	<ul style="list-style-type: none"> - Se coloca en categorías con producto en gancho. 	<ul style="list-style-type: none"> - Solo se coloca en el área de higiene.
Stopper con carga	<ul style="list-style-type: none"> - Se coloca en anaquel a la altura del producto. - WMC se encarga de la implementación y primer llenado, sin embargo la marca debe realizar el llenado durante la vigencia de la campaña. - Por seguridad no se pueden colocar productos de vidrio. 	<ul style="list-style-type: none"> - Se coloca en anaquel a la altura del producto. - Por seguridad no se pueden colocar productos de vidrio. 	N/A

*Solo aplica para los medios con alguna particularidad de implementación. No se encuentran todos los medios del Portafolio POS Media



Penalizaciones POS Media

Cancelación o modificación

- *Se debe de notificar con por lo menos 26 o 39 días naturales previos a la fecha de inicio de la vigencia que aplique para no tener penalización (2D 26 días y 3D 39 días).*
- *Si el aviso se da entre 26 y 15 días naturales previos al inicio de la campaña se tendrá una penalización del 50%.*
- *Si el aviso se da con menos de 14 días naturales previos de la vigencia se tendrá una penalización del 75%.*





Lineamientos de Publicidad

Dont's

- **Competencia:** cualquier publicidad relacionada a empresas o servicios que compitan directa o indirectamente con Walmart
- **Violencia:** representaciones de armas, objetos para lastimar o vocabulario violento
- **Contenido sexual:** representaciones que remitan a actividades sexuales o desnudos
- **Drogas:** representaciones que describan drogas ilegales y su uso
- **Religión:** representación de religiones o cultos.
- **Política:** representación de figuras de política nacional e internaciones que hagan referencia a votaciones o elecciones populares.
- **Piratería:** representaciones de productos, servicios o uso de derechos no permitidos por el dueño del material audiovisual
- **Discriminación:** representaciones que ridiculicen o discrimine a cualquier grupo social



Lineamientos de Publicidad

Dont's

- **Alimentos y bebidas no alcohólicas que en su etiqueta incluyan uno o más elementos del sistema de etiquetado frontal:** no deberá incluir personajes infantiles, animaciones, dibujos animados, celebridades, deportistas o mascotas, elementos interactivos, tales como juegos visual-espaciales o descargas digitales, dirigidas a niñas y/o niños que inciten, promuevan o fomenten el consumo, compra o elección de dichos productos
- **Medicamentos:** únicamente se permitirá publicidad con branding o producto a marcas que cuenten con el permiso de COFEPRIS
- **Consumo de tabaco:** ningún tipo de representación gráfica o audiovisual
- **Consumo de alcohol:** únicamente se permitirá publicidad con branding o producto a marcas que cuenten con el permiso de COFEPRIS. Queda prohibido comunicar alcohol a los estados establecidos por la ley.

Nuestro Código de Conducta describe los valores y comportamientos que esperamos de nuestros asociados; estos Estándares complementan el Código de Conducta mediante la aplicación de los valores de Walmart a nuestras relaciones con los proveedores, en lo que sea aplicable tomar en cuenta estos Estándares <https://corporate.walmart.com/suppliers/requirements>



Cobranza

El proceso contable de Walmart Connect tiene como fecha de cierre los días 20 del mes correspondiente. Es necesario que antes de este día se cuente con la carta aportación y el media plan correspondiente firmados o aprobados mediante correo.

Las facturas se enviarán de acuerdo a los días de pago/cobro pactado con cada uno de los proveedores.

Si se desea pagar por depósito favor de compartir comprobante máximo 60 días después de la ejecución de la campaña, si no se cuenta con el mismo nuestro sistema en automático realizara el descuento por cartera.

Favor de copiar al KAM correspondiente y a:
EBSCobroWMC@walmart.com

Si deseas el complemento de pago solicitarlo a:
GSSLAMX_Cobranzas@wal-mart.com