



# MANUAL DE USUARIO E-COMMERCE

PREGUNTAS FRECUENTES  
DE NUESTROS CLIENTES

---





# ¿CÓMO ME REGISTRO?

1



Para crear una cuenta es necesario ingresar al apartado de iniciar sesión:

<https://www.marchand.com.mx/login>

2

Home  
Crea una cuenta

Nombre(s)\*  
Nombre completo

Apellido Paterno\*      Apellido Materno\*  
Apellido Paterno      Apellido Materno

Dirección de correo electrónico\*  
Dirección de correo electrónico

Contraseña\*  
Contraseña

Confirmar contraseña\*  
Confirmar contraseña

Usar mis datos personales para recibir boletines por correo electrónico para campañas de marketing. Para cambiar su configuración, vaya a Administración de consentimiento en Mi cuenta.

Confirmando que he leído y estoy de acuerdo con el [Términos y condiciones\\*](#)

REGISTRARSE

Da clic en "REGISTRARSE" e ingresa todos tus datos.

Si lo deseas, te puedes suscribir para recibir todas nuestras promociones vía correo electrónico.

## PROCESO DE COMPRA

# ¿CÓMO COMPRAR?

Te recomendamos los siguientes pasos para que tu compra sea fácil y rápida:



1



Aún no hay reseñas  
SKU 593

\$39.60

SKU 593

Cantidad

- 1 + En stock

AÑADIR AL CARRITO

[AÑADIR A LA LISTA DE FAVORITOS](#)

Selecciona el producto que deseas comprar y agrégalo a tu carrito.

2

Carrito # 00153024

DESCRIPCIÓN	PRECIO DEL ARTICULO	CANTIDAD	TOTAL
 <b>COLORES SCOOOL REDONDO 12+2L</b> ID 593	\$39.60	- 1 +	\$39.60
		<a href="#">Eliminar</a>	

### Resumen del pedido

Subtotal después de descuentos: \$39.60

Costo de envío: TBD

**Total: \$39.60**

• Todos nuestros precios ya incluyen IVA.

IR AL CHECKOUT

Ve a tu carrito.  
En esta sección podrás ver todos los detalles de tu compra: descripción, precio, cantidad y total.

3

### Resumen del pedido

Subtotal **\$39.60**  
 después de  
 descuentos:

Costo de **TBD**  
 envío:

**Total: \$39.60**

• Todos nuestros precios ya  
 incluyen IVA.

**IR AL CHECKOUT** 

Una vez que termines de seleccionar todos tus productos, da clic en "IR AL CHECKOUT".

4

1. Dirección de Envío > 2. Modo de entrega > 3. Detalles del pago > 4. Revisar orden

### Dirección de envío

Nombre(s)* Nombre completo	Apellido Paterno*	Apellido Materno*
Calle*	No. exterior*	No. interior
Código postal*	Entre las calles*	Referencia* Casa, oficina, otro
Ciudad*	Estado* Seleccione uno...	Número de teléfono* 5555550123


Usar como dirección predeterminada

VOLVER AL CARRITO

CONTINUAR

Ingresa la dirección de envío.  
 \*Puedes agregar más de una dirección.

5

Generar factura 

### Información de facturación

Actividad empresarial\*

RFC\*

Uso CFDI\*

AGREGAR

VOLVER AL CARRITO

CONTINUAR

En caso de requerir factura, selecciona la casilla "GENERAR FACTURA" y completa tus datos.

## 6 Método de envío

Envío gratis  
3-5 días hábiles \$0.00

ATRÁS

CONTINUAR


Selecciona el método de envío.

## 7 Pago

Elija un método de pago

Pago con Tarjeta

Pago contra Entrega

PayPal 

Selecciona el método de pago:  
(Con tarjeta, contra entrega o PayPal)

## 8 1. Dirección de Envío > 2. Modo de entrega > 3. Detalles del pago > 4. Revisar orden

<b>Enviar a</b> JUAN HERNANDEZ HERNANDEZ SARATOGA, 815 6 PORTALES, 03300 CIUDAD DE MEXICO, MX-CMX PIRINEOS Y REPUBLICAS , CASA 5555855555 <a href="#">Editar dirección de envío</a>	<b>Método de envío</b> Envío gratis 3-5 días hábiles <a href="#">Editar método de envío</a>	<b>Método de pago</b> Pago contra Entrega <a href="#">Editar forma de pago</a>
--	--	--

### Resumen del pedido

Subtotal **\$39.60**  
después de descuentos:

Costo de envío: **\$0.00**

**Total: \$39.60**

\* Todos nuestros precios ya incluyen IVA.

**Total (1 artículo): \$39.60**

DESCRIPCIÓN	PRECIO DEL ARTICULO	CANTIDAD	TOTAL
-------------	---------------------	----------	-------

Confirmo que he leído y estoy de acuerdo con el [Términos y condiciones](#)

REALIZAR PEDIDO

Verifica que tus datos sean correctos y finaliza tu compra.

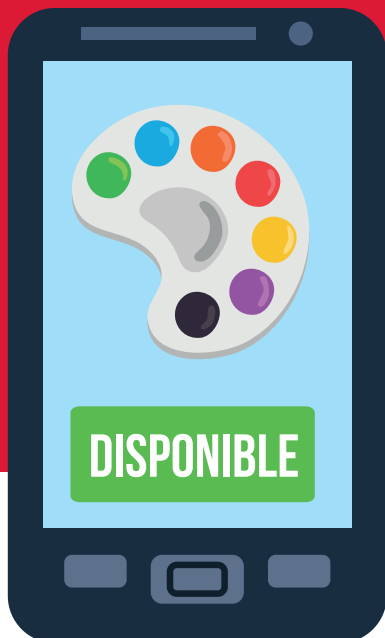


PROCESO DE COMPRA

# ¿POR QUÉ NO ME PERMITE TOMAR EL PRODUCTO?

1

Por falta de inventario en tu localidad.



PROCESO DE COMPRA

# ¿CÓMO REVISO LA DISPONIBILIDAD DE MI PRODUCTO?

1

Te sugerimos contactar al centro de servicio a clientes para más detalles.



PROCESO DE COMPRA

# ¿CUÁLES SON LAS FORMAS DE PAGO?

**Tarjetas de crédito y tarjetas de débito.**

**Pago a contra entrega:**

Solo aplica en órdenes de compra menores a \$10,000.00 MXN.

**PayPal:**

Asocia tus tarjetas de crédito a tu cuenta PayPal y cuando quieras pagar, simplemente inicia sesión con tu correo electrónico y contraseña y elige la tarjeta que deseas usar para hacer el pago.



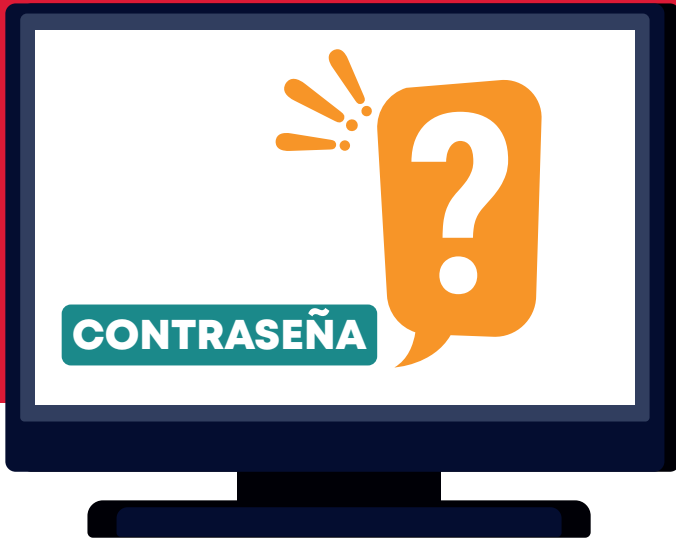
# ¿QUÉ PASA SI LA PÁGINA PRESENTA PROBLEMAS Y NO PUEDO INGRESAR?

1

Cuando navegamos en internet suele guardarse información sobre la configuración de algunas páginas, por lo que es recomendable para un mejor uso de la web, borrar las cookies manualmente de nuestro buscador.



# ¿QUÉ PASA SI OLVIDÉ MI CONTRASEÑA?



1 Home  
**Iniciar sesión**

Dirección de correo electrónico

Contraseña

 ⓘ

[¿Olvidó su contraseña?](#) 

Puedes reestablecer tu contraseña en el apartado de iniciar sesión. Da clic en "¿OLVIDÓ SU CONTRASEÑA?"

2 Dirección de correo electrónico

**ENVIAR**

Ingresas el correo electrónico con el que estás registrado y das clic en "ENVIAR".

2 Llegará a tu correo registrado un link para reestablecer tu contraseña. (Por motivos de seguridad este mensaje **caducará en 30 minutos**, por lo que si no cambiaste la contraseña en ese lapso, deberás volver a solicitar una actualización de la solicitud).

En caso de persistir el problema, te sugerimos ponerte en contacto a través del correo: [atencion@marchand.com.mx](mailto:atencion@marchand.com.mx)



# ¿CÓMO APLICAN LAS PROMOCIONES?

1

En los legales de las promociones del mes podrás encontrar los detalles, te invitamos a consultarlos. El precio que verás reflejado en el producto ya tiene incluido el descuento, a este se agregará el IVA.

ENTREGA DE MERCANCÍA



# ¿HACEN ENTREGAS A DOMICILIO?

1

Contamos con el servicio de entrega a domicilio sin mínimo de compra.

## ENTREGA DE MERCANCÍA



# ¿DE QUÉ MANERA FUNCIONAN LAS ENTREGAS A DOMICILIO?

1

En las formas de entrega, nuestro personal de Marchand acude hasta tu domicilio.

## PROMOCIONES



# ¿CÓMO DOY SEGUIMIENTO A MI ENTREGA?

1

Te sugerimos ponerte en contacto a través del correo:  
[atencion@marchand.com.mx](mailto:atencion@marchand.com.mx)

ENTREGA DE MERCANCÍA

**NO ME HAN  
ENTREGADO  
MI PEDIDO,**

**¿DÓNDE LO REPORTO?**

1

Te sugerimos ponerte en contacto a través del correo:  
[atencion@marchand.com.mx](mailto:atencion@marchand.com.mx)