

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 (medios impresos, medios digitales y retailtainment)** en todos los formatos de Walmart México.

Este documento proporciona información detallada sobre los SLA en cuanto a la entrega de artes, proceso de implementación, entrega de evidencias y otros aspectos críticos.

Reconocemos que el cumplimiento de estas políticas es esencial para garantizar una operación eficiente y sin afectaciones, así como para asegurar la satisfacción del cliente en cada paso del proceso.





Tipos de medios, descripción y formatos

Tipo	Descripción	Formatos
Catorcenales impresos	Medios de anaquel, sala de ventas y checkout	Autoservicio (B3 y W2)
Catorcenales y semanales digitales	Medios audiovisuales	Autoservicio (B3 y W2) y Clubes (Sam's)
Exhibiciones adicionales	Medios instalados en espacios asignados por temporada	Autoservicio (B3 y W2)
PDQs y botaderos	Medios con negociación de volumen de producto instalados en espacios asignados en Guía de Mercadeo por temporada	Autoservicio (B3 y W2)
Transiciones impresas	Medios en sala de venta y espacios asignados por temporada	Clubes (Sam's)
Señalización PAC y proyectos especiales	Medios de temporada y/o apuestas comerciales	Autoservicio (B3 y W2)
Demostraciones	Labor de venta a través de equipo de demostradoras	Autoservicio (B3 y W2) y Clubes (Sam's)
Activaciones y eventos	Experiencias enfocadas en impulso de producto, venta o awareness de marca	Autoservicio (B3 y W2) y Clubes (Sam's)



Consideraciones todos los medios

Generales

- Todos los artes deben considerar plecas de los formatos y spark de Walmart Connect.
- Las ligas y códigos QR incluidos en el arte no deben dirigir a sitios externos a Walmart.

Promociones

- Es necesario entregar el archivo de Términos y Condiciones y documentos pertinentes a la autoridad correspondiente para la validación del área legal de Walmart. Tras la validación, la promoción se publica en el apartado de términos y condiciones del sitio web del formato aplicable para que el medio pueda ser instalado o publicado en tienda o club.
- Si la campaña contiene recopilación de datos de clientes esta debe ser creada y ejecutada por Walmart Connect
- En caso de que la campana incluya promociones con Verticales (Cashi, Bait, WM Salud, etc.), se requiere procesarla 30 días antes de la entrega de materiales para programar la publicación en los sistemas correspondientes.

Disponibilidad de producto

- El anunciante es responsable de confirmar que el producto esté disponible en las tiendas seleccionadas durante las fechas de la campana. Si el producto no se encuentra disponible durante el periodo de la campana, el medio no se instalará en dicha tienda y Walmart Connect no compensará el servicio en otra fecha.



Consideraciones todos los medios

Limitaciones

- No se podrá publicar publicidad relacionada a competidores de Walmart.
- No se podrán usar representaciones de:
 - *Armas, objetos para lastimar o vocabulario violento*
 - *Actividades sexuales o desnudos*
 - *Consumo de tabaco*
 - *Consumo de alcohol en demarcaciones territoriales o fechas establecidas por la ley*
 - *Drogas ilegales y su uso*
 - *Figuras de política nacional e internaciones que hagan referencia a votaciones o elecciones populares.*
 - *Productos, servicios o uso de derechos no permitidos por el dueño del material audiovisual*
 - *Religiones o cultos*
 - *Ridiculización o discriminación a cualquier grupo social*

**Estas limitaciones podrán variar de acuerdo a las normatividades de la compañía*

Consideraciones especiales para ciertos productos

- Alimentos y bebidas no alcohólicas que en su etiqueta incluyan sellos de advertencia: 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.
- Consumo de alcohol: únicamente se permitirá publicidad con branding o producto, a marcas que cuenten con el permiso de COFEPRIS
- Medicamentos: únicamente se permitirá publicidad con branding o producto, a marcas que cuenten con el permiso de COFEPRIS



Catorcenales impresos

Descripción

- **Medios 2D:** Alarmas, Banner Pickup, Banner de telefonía, Caja de luz, Carritos, Cenefa, Copete de cabecera, Copete de panadería, Consultorio póster interior, Dispensador de bolsas, Display farmacia, Divisor refrigerados, Electrostático, Mamparas SCHO, Prebanda de caja, Stopper, Stopper de frutas y verduras, Stopper XL,, Vinil SCHO
- **Medios 3D:** Cenefa carga refrigerador, Stopper cosméticos, Stopper con gancho, Stopper carga SCHO, Stopper Diferenciado





Catorcenales impresos

Consideraciones

Fecha de entrega de artes

Medios 2D: 26 días antes del inicio de vigencia

Medios 3D: 39 días antes del inicio de vigencia

Cambio de artes y extensiones

- Se podrá tener hasta dos variables de artes intercalados por cada 100 tiendas contratadas.
- Se puede hacer un cambio de arte cada 4 catorcenales sin costo adicional.
- Si se requiere una extensión de campaña, se tendrá que dar aviso al menos 20 días antes del inicio de extensión.

Pruebas de color

- Se enviará prueba de color en foto y video.
- La prueba de color tendrá únicamente 2 ajustes.
- Una vez que se envía la prueba de color, se dará un máximo de 48 horas para la autorización, en caso de no recibir visto bueno dentro de este tiempo, se tomará como autorizado.

Instrucciones de implementación

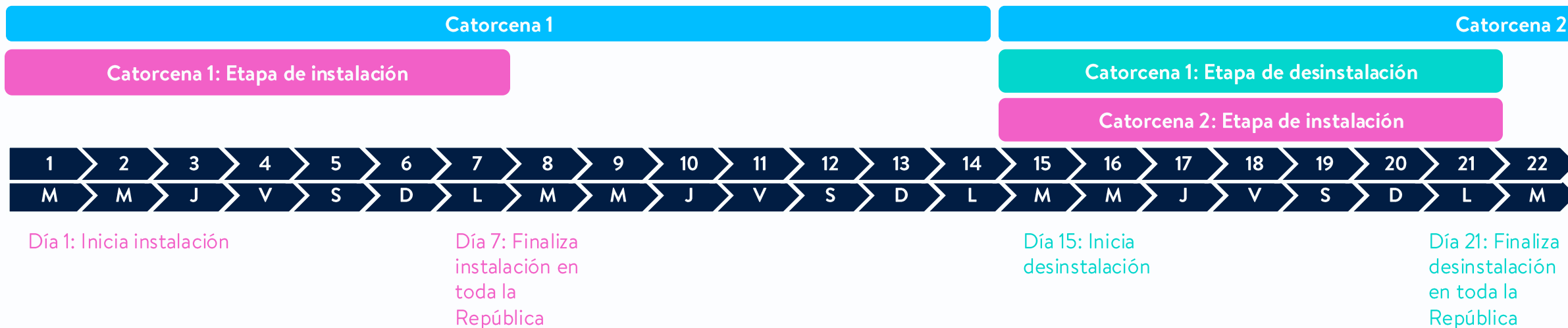
- Considerar al menos 3 opciones de ubicación para la colocación de los medios en anaquel.
- En caso de no recibir instrucciones de colocación el medio se colocará en donde se encuentre el producto
- No se puede colocar en productos que sean competencia directa de la marca. Los montajes en cross category se puede solicitar únicamente en productos complementarios de la categoría.



Catorcenales impresos

Montaje y retiro de campaña

El montaje de medios impresos catorcenales inicia los martes de cada dos semanas y toma 7 días para visitar todas las tiendas de la República. Paralelamente, se retiran los materiales de la catorcena anterior en el mismo periodo de 7 días.





Catorcenales impresos

Testigos y porcentaje de implementación



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 (falta de producto, 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

Se entregarán 2 olas de testigos: Si la campaña cuenta con más de 1 vigencia, sólo se entrega testigos en la primera vigencia contratada

Primera ola: Entrega 3 días hábiles después del inicio de la vigencia, consta de un concentrado de evidencias fotográficas en PDF del avance de los medios colocados,

- **Ola final:** Entrega 8 días hábiles después del inicio de la vigencia, consta de un concentrado de implementación por tienda en Excel y un concentrado de evidencias fotográficas en PDF de los medios colocados a total tiendas.



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

Catorcenales impresos

Reglas de instalación

Medio	Supercenter	Walmart Express	Bodega Aurrera
Copete de cabecera	No aplica	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> Evitar comunicar producto/precio. No está sujeto a una posición de guía de mercadeo Consta de 2 piezas; evitar duplicar arte.
Stopper con gancho	<ul style="list-style-type: none"> Sólo aplica categorías con producto en gancho. Se coloca al inicio de la góndola para evitar tapar frentes. 		No aplica
Cenefa con carga refrigerador	<ul style="list-style-type: none"> WMC se encarga de la implementación y primera carga, la promotoría de la marca debe realizar el llenado durante la vigencia de la campaña. Por seguridad no se pueden colocar productos de vidrio. Carga producto hasta 1.5 kg 	No aplica	No aplica
Stopper con carga SCHO	<ul style="list-style-type: none"> WMC se encarga de la implementación y primera carga, la promotoría de la marca debe realizar el llenado durante la vigencia de la campaña. Por seguridad no se pueden colocar productos en envase de vidrio. Si el producto se encuentra encapsulado, no se montará el medio en dicha tienda y WMC no compensará el servicio en otra fecha. Carga producto hasta 3 kg 	No aplica	No aplica



Catorcenales y semanales digitales

Descripción

Catorcenales

Banner LCD, Kiosko, Scan media, Walmart Screen

Semanales

Tótem digital, DUBAI, Banner de self checkout, Walmart Beat





Catorcenales y semanales digitales

Consideraciones

Tipo	Fechas de entrega de spots y/o videos
Catorcenales digitales	26 días antes del inicio de vigencia
Semanales digitales	6 días antes del inicio de vigencia

Instrucciones de brief Walmart Beat, Tótem de Entrada SC y DUBAI

- Si se requiere desarrollo de spot o video por Walmart Connect se debe el llenado de un brief.



Catorcenales y semanales digitales

Consideraciones



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 (falla en sistemas, 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

Los testigos pueden ser tomados a través de cámara de monitoreo o directamente en tienda

Testigos catorcenales digitales

Se entregarán 2 olas de testigos:

- Primera ola de testigos: Se entrega 3 días hábiles después del inicio de la vigencia, consta de un concentrado de evidencias fotográficas en PDF del avance de los medios colocados.
- Ola final: Se entrega 8 días hábiles después del inicio de la vigencia, consta de un concentrado de implementación por tienda en Excel y un concentrado de evidencias fotográficas en PDF de los medios colocados a total tiendas.

Testigos semanales digitales

Se entregará 1 ola de testigos:

- Se entrega 8 días hábiles después del inicio de la vigencia, consta de un concentrado de implementación por tienda en Excel y un concentrado de evidencias fotográficas en PDF de los medios implementados a total tiendas



Exhibiciones adicionales

Descripción

Medios instalados en espacios asignados en Guía de Mercadeo por temporada

- **Medios 2D:** laterales de cabecera, laterales de *checkout*, esquineros de isla, lateral y copete M6.
- **Medios 3D:** Arco de *checkout*, *Sidekicks*.





Exhibiciones adicionales

Consideraciones

Fecha de entrega de artes

Medios 2D: 26 días antes del inicio de vigencia

Medios 3D: 39 días antes del inicio de vigencia

Cambio de artes y extensiones

- Para materiales impresos se podrá tener hasta dos variables de artes intercalados por cada 100 piezas contratadas
- Campañas de más de 2 meses puede hacer un cambio de arte cada 4 catorcenas sin costo adicional.
- Si se requiere una extensión de campaña, se tendrá que dar aviso al menos 20 días.

Pruebas de color

- Se enviará prueba de color en foto y video
- La prueba de color tendrá únicamente 2 ajustes
- Una vez que se envía la prueba de color, se dará un máximo de 48 horas para la autorización, en caso de no recibir visto bueno dentro de este tiempo, se tomará como autorizado
- Las campañas que entren después de la fecha límite de confirmación no contarán con prueba de color

Instrucciones de implementación y folios

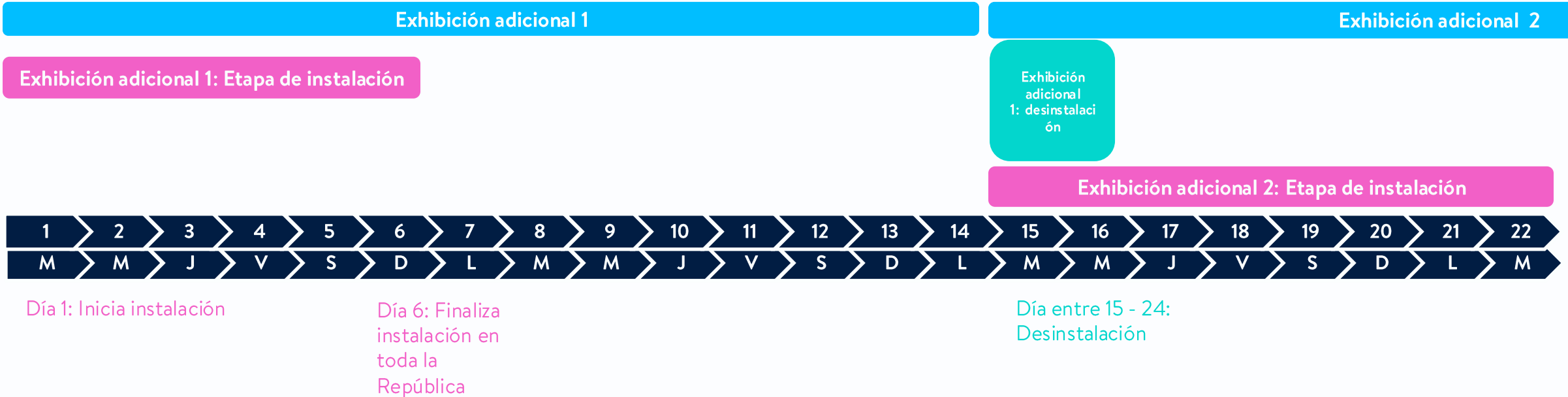
- Para Supercenter y Walmart Express todos los medios deberán ir acompañados con folio proporcionado por parte de Walmart Connect
- La instalación del medio será en el espacio asignado en la guía de mercadeo, si la tienda no cuenta con producto no se podrá instalar y no será imputable a Walmart Connect



Exhibiciones adicionales

Montaje y retiro de campaña

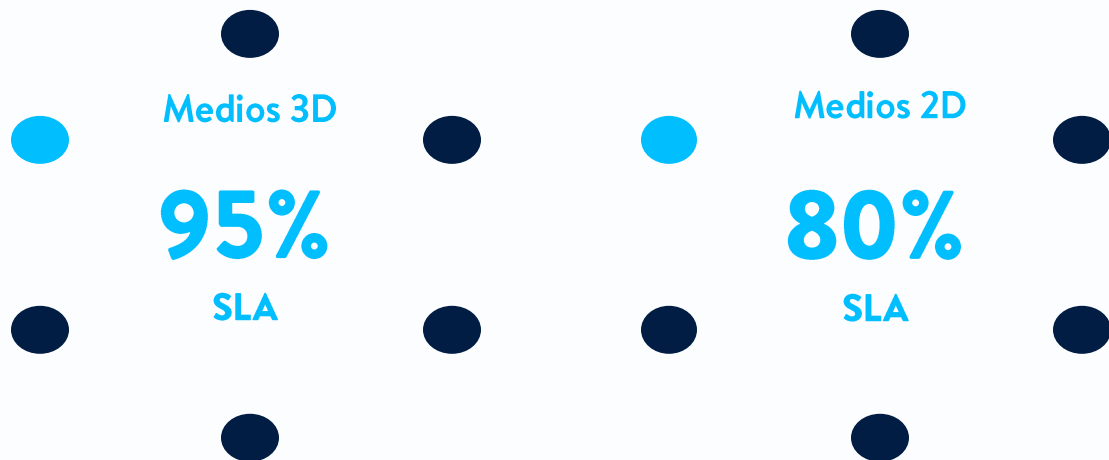
El montaje de medios inicia cuando comienza el día de inicio la guía de mercadeo de la temporada ((duración entre 15 y 24 días) y toma 6 días para visitar todas las tiendas de la Republica. El retiro del material se hace en cuanto acaba la vigencia ya que inicia el montaje de las apuestas comerciales de la siguiente temporada.





Exhibiciones adicionales

Testigos y porcentaje de implementación



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 (falta de producto, 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.

Se entregarán 2 olas de testigos: Si la campaña cuenta con más de 1 vigencia, sólo se entrega testigos en la primera vigencia contratada

Primera ola: Se entrega 3 días hábiles después del inicio de la vigencia, consta de un concentrado de evidencias fotográficas en PDF del avance de los medios colocados

- Ola final:** Se entrega 8 días hábiles después del inicio de la vigencia, consta de un concentrado de implementación por tienda en Excel y un concentrado de evidencias fotográficas en PDF de los medios colocados en las tiendas donde se implementaron



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

Exhibiciones adicionales

Reglas de instalación

Todos los medios glorifican espacios de guía de mercadeo, sólo se podrán contratar si cuentan con una negociación con Category

Medio	Supercenter	Walmart Express	Bodega Aurrera
Esquinero	<ul style="list-style-type: none"> Se coloca un solo esquinero por tarima de producto. 	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> Se coloca un solo esquinero por tarima de producto.
Lateral de cabecera	<ul style="list-style-type: none"> Se coloca un solo lateral por cabecera El área de vinos, checkout e higiene y belleza puede contar con cabeceras bajas; el lateral podrá ser cortado para su instalación 		<ul style="list-style-type: none"> Se colocan en pasillo de salida
Arco de Checkout	<ul style="list-style-type: none"> Sólo puede ser contratado por marcas en para productos en checkout y que cuenten con 2 cabeceras o 2 refrigeradores durante el periodo de contratación: botanas, confitería, pilas, salud y belleza, bebidas. 	No aplica	No aplica
Sidekick	<ul style="list-style-type: none"> Se coloca en anaquel al inicio o al final de pasillo WMC se encarga de la implementación y primer llenado, la promotoría marca debe realizar el llenado durante la vigencia de la campaña. Por seguridad no se pueden colocar productos de vidrio. Incluir 3 opciones de producto, considerar carga máxima de 10 kg. 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 	No aplica	No aplica
Lateral y copete M6	<ul style="list-style-type: none"> El mueble puede ir compartido con otra apuesta, incluso con la competencia, en caso de que ambas marcas decidan anunciarse, se compartirá la mitad del espacio publicitario. 	No aplica	No aplica



PDQ y Botaderos

Descripción

Exhibidores instalados en espacios asignados en Guía de Mercadeo por temporada

Medios: PDQs y Botaderos de tamaño Full Pallet





PDQ y Botaderos

Consideraciones

Tipo	Fechas de entrega
Entrega de folio después de recibir información completa	7 días

Artes y folios

- Aplicar las reglas de la guía gráfica del formato (archivo con especificaciones de exhibidores aprobados)
- La marca deberá compartir a Walmart Connect el formato oficial con toda la información necesaria, si hay información faltante, se reiniciará el proceso
- No podrán existir variables de diseño de lo aprobado vía correo electrónico vs lo enviado a tiendas
- El medio deberá contar con un folio que Walmart Connect comparte antes de la producción del mismo

Producción, distribución y espacios en tienda

- La marca es responsable de la producción y distribución
- La marca debe contar con correo de compras del espacio asignado para el exhibidor
- No es imputable a Walmart Connect la ausencia del PDQ o botadero en tienda



PDQ y Botaderos

Testigos y reglas de negocio

Se entregarán 2 olas de testigos: Si la campaña cuenta con más de 1 vigencia, sólo se entrega testigos en la primera vigencia contratada

Primera ola: Se entrega 8 días hábiles después del inicio de la vigencia, consta de un concentrado de evidencias fotográficas en PDF del avance de los medios colocados

- **Ola final:** Se entrega 12 días hábiles después del inicio de la vigencia, consta de un concentrado de implementación por tienda en Excel y un concentrado de evidencias fotográficas en PDF de los medios colocados a total tiendas

Reglas del negocio

Medio	Supercenter	Walmart Express	Bodega Aurrera
PDQ	<ul style="list-style-type: none"> • Respetar medidas, plecas, diferencial de precio cantidad de puntos de precio compartidas en la Guía Gráfica del formato • Debe llegar a tiendas con por lo menos 7 días de anticipación para que la operación prepare los espacios a montar 		
Botadero	No aplica	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> • Respetar medidas, plecas, diferencial de precio cantidad de puntos de precio compartidas en la Guía Gráfica del formato • Debe llegar a tiendas con por lo menos 7 días de anticipación para que la operación prepare los espacios a montar



Transiciones impresas

Descripción

Medios instalados dentro de tienda de acuerdo con la Guía de Transiciones por temporada en Sams

Medios: Alarmas, carritos, copetes y stoppers





Transiciones impresas

Entrega de artes y reglas de negocio

Fechas de entrega

26 días antes del inicio de vigencia

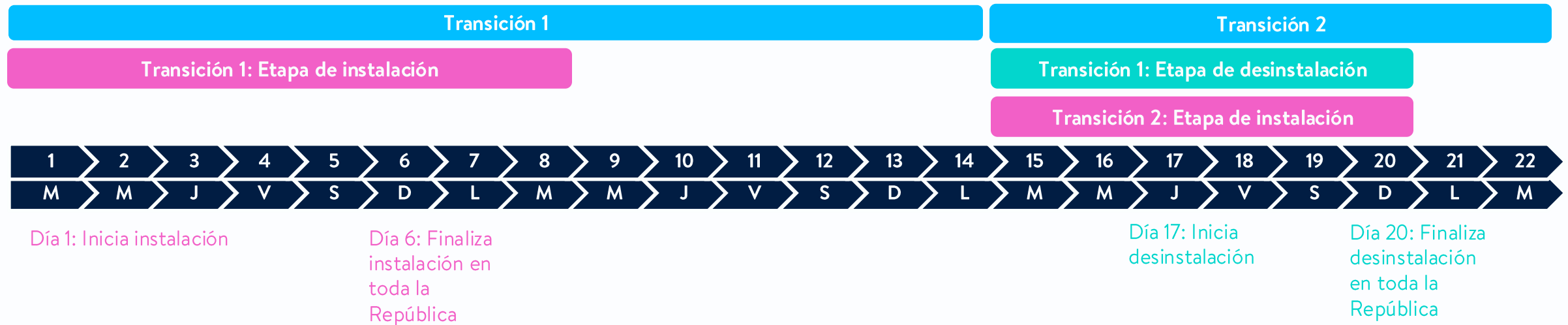
MEDIO	SAM's
Copete de cabecera en Sam's Club	<ul style="list-style-type: none">• No se puede comunicar producto/precio.• No se requiere tener la cabecera negociada con el producto a comunicar.



Transiciones impresas

Montaje y desmontaje

El montaje de medios en transiciones impresas inicia el día marcada en el plan comercial (duración entre 15 y 24 días) y toma 6 días para visitar todas las tiendas de la Republica. Paralelamente, se retiran los materiales de la transición anterior en el mismo periodo de 6 días.



El retiro depende del calendario comercial



Transiciones impresas

Testigos y porcentaje de implementación



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 (falta de producto, 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

Se entregarán 2 olas de testigos: Si la campaña cuenta con más de 1 vigencia, sólo se entrega testigos en la primera vigencia contratada

Primera ola: Se entrega 3 días hábiles después del inicio de la vigencia, consta de un concentrado de evidencias fotográficas en PDF del avance de los medios colocados

- **Ola final:** Se entrega 7 días hábiles después del inicio de la vigencia, consta de un concentrado de implementación por tienda en Excel y un concentrado de evidencias fotográficas en PDF de los medios colocados a total tiendas

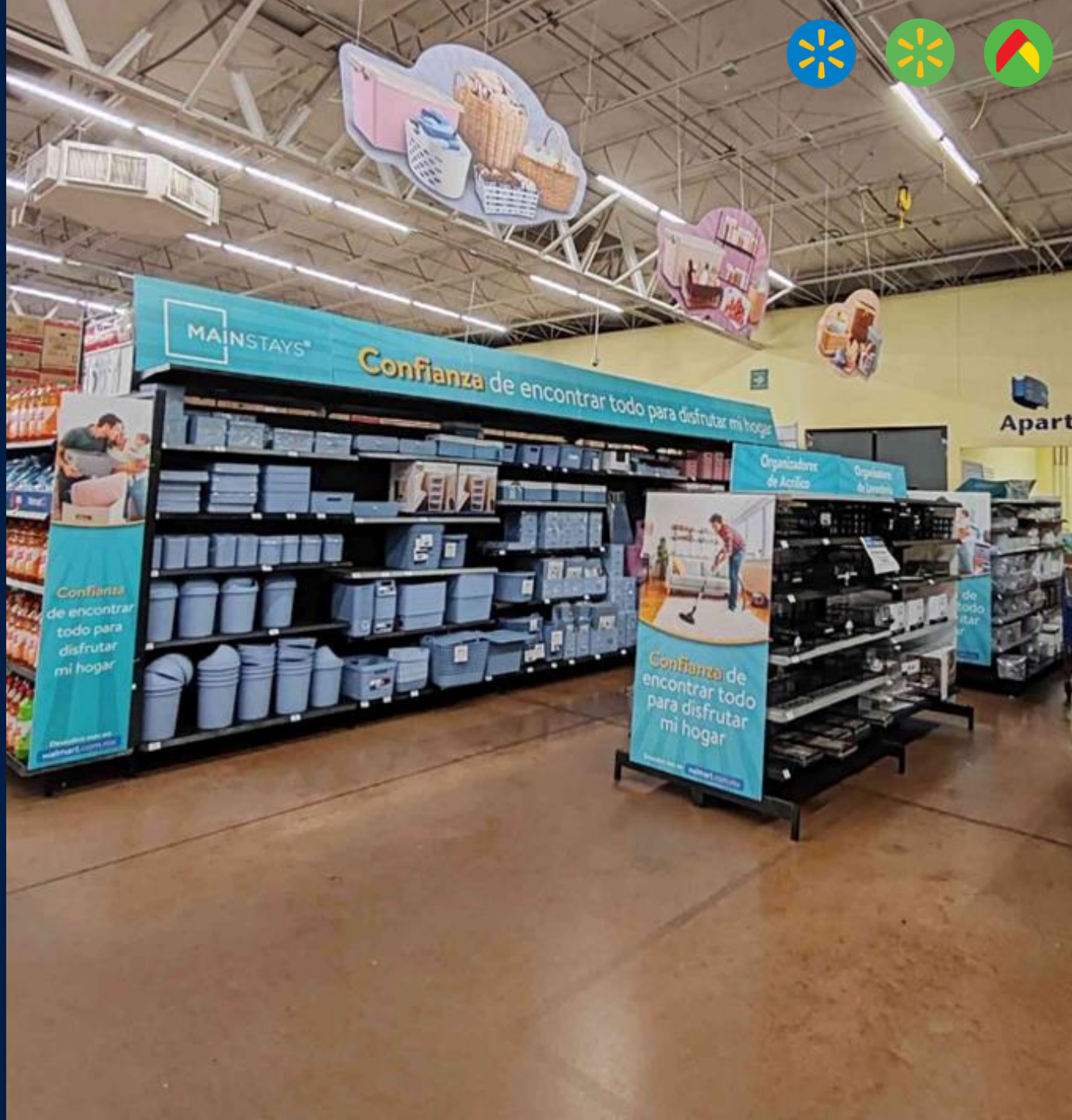


Señalización PAC y apuestas comerciales

Descripción

Medios de temporada y/o apuestas comerciales

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





Señalización PAC y apuestas comerciales

Testigos y porcentaje de implementación



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 (falta de producto, 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

Se entregarán 2 olas de testigos: Si la campaña cuenta con más de 1 vigencia, sólo se entrega testigos en la primera vigencia contratada

Primera ola: Se entrega 3 días hábiles después del inicio de la vigencia, consta de un concentrado de evidencias fotográficas en PDF del avance de los medios colocados

- **Ola final:** Se entrega 8 días hábiles después del inicio de la vigencia, consta de un concentrado de implementación por tienda en Excel y un concentrado de evidencias fotográficas en PDF de los medios colocados a total tiendas



Retailtainment

Descripción

- **Demostraciones:** Servicio de demostraciones dentro de tienda para generar impulso de compra conversión o awareness. Podrá utilizarse charola, demosest o isla (mueble Connect) de acuerdo con la contratación y necesidades de la campaña.
- **Activaciones:** Medios instalados dentro o fuera de tienda para generar entretenimiento e impulso de compra a los clientes. Estas pueden incluir carpas, muebles a la medida, tuk tuk, remolques, entre otros.
- **Gestión de espacios:** Activaciones, demostraciones o eventos gestionados por el equipo de WMC, operados por equipo de las marcas.





Retailtainment

Consideraciones

Ubicación

Las activaciones/demostraciones pueden llegar a cambiar de ubicación durante la vigencia de acuerdo con el mercadeo de la tienda

Inventario

Cuando la tienda se encuentra en día de inventario, no se podrá hacer movimiento de mercancía en la tienda para abastecer muebles por orden de conteo interno

Temporada

A partir de noviembre y hasta inicios de enero, los espacios dentro de tienda se reducen, por lo que las medidas y disponibilidad de espacios podrían llegar a sufrir cambios





Retailtainment

Testigos y porcentaje de implementación



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 (falta de producto, desastres naturales, remodelaciones, cierre de carreteras, casos fortuitos a las demos/back), dichos motivos podrán causar afectaciones en el porcentaje de implementación. Cuando existan incidencias en el servicio se indicará dentro del reporte final.

Dichas inasistencias, se repondrán hasta cubrir el 100% del plan contratado en otras fechas o tiendas.

La entrega de testigos se hará de manera diaria, semanal y al finalizar la campaña bajo la siguiente estructura:

- Reporteo diario por WA en campañas activas - Contamos con grupos con marca donde se comparte evidencia de fotografía y comentarios de las actividades.
- Entrega de reportes semanales y consolidados al final de cada campaña.

Adicional a lo anterior, la entrega de testigos de asistencia estará regida bajo nuestro nivel de servicio.



Retainment

Reglas de implementación

Medio	General
Demostraciones	<p>Demostradores con charola: Se colocan en pasillo de la categoría realizando desplazamiento dentro de pasillos aledaños para reforzar el ofrecimiento y captación de clientes o socios.</p> <p>Demoset: Se coloca en pasillo de la categoría siempre y cuando exista el espacio y conexión eléctrica (en caso de requerirlo) de lo contrario se coloca en pasillos aledaños o según asignen las gerencias.</p>
Activaciones	<p>Dentro de tienda: Se colocan en pasillo de la categoría o donde se cuente con bajada eléctrica (en caso de requerirlo).</p> <p>No se podrán ingresar carpas por visibilidad y señalización de tienda.</p> <p>Fuera de tienda: Se colocan en pórtico o entrada de tienda de acuerdo con disponibilidad de espacio.</p> <p>Los estacionamientos están sujetos a disponibilidad de espacios y/o administración interna.</p>
Gestión de espacios	<p>Fuera de tienda: Se colocan en pórtico o estacionamiento de tiendas según el volumen y afluencia destinada.</p> <p>Dentro de tienda: Se deberán adecuar a las medidas máximas establecidas por el equipo de Walmart Connect.</p> <p>Los estacionamientos están sujetos a disponibilidad de espacios y/o administración interna.</p> <p>Los montajes deberán hacerse durante la apertura o cierre de las tiendas o clubes con la finalidad de salvaguardar la seguridad de clientes y socios.</p> <p>El uso de electricidad está sujeto a disponibilidad de tienda/club o estacionamiento.</p> <p>De ser necesario, se solicitarán avisos a las alcaldías o municipios de la realización del evento, permiso de publicidad, cartas de responsabilidad civil y registro de programa de protección civil, personal de seguridad, ambulancia y/o equipo de primer contacto.</p> <p>La documentación se deberá liberar al equipo de Walmart Connect con al menos 2 semanas de anticipación para gestionar el proceso de validación con áreas internas. En caso de no entregar la documentación correspondiente al evento, este no podrá llevarse a cabo.</p>